

TROUSSE DIAGNOSTIQUE DE SÉCURITÉ À L'INTENTION DES COLLECTIVITÉS LOCALES
Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie
[vivre en sécurité › se donner › les moyens]
vol. 9
Québec

TROUSSE DIAGNOSTIQUE
DE SÉCURITÉ À L'INTENTION
DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie

[**vivre en sécurité** › se donner › les moyens]

vol. 9



Avec la collaboration de :
• Ministère de la Sécurité publique

AUTEURS

Catherine Goulet-Cloutier
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Louise Marie Bouchard
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Pierre Maurice
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

SOUS LA COORDINATION SCIENTIFIQUE DE

Pierre Maurice
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

AVEC LA COLLABORATION DE

Marie-Ève Breton
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Denis Hamel
Direction de l'analyse et de l'évaluation des systèmes de soins et services, Institut national de santé publique du Québec

Robert Lavertue
Direction de la prévention et de l'organisation policière, ministère de la Sécurité publique du Québec

Michel Ouellet
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

Monique Rainville
Direction du développement des individus et des communautés, Institut national de santé publique du Québec

CONCEPTION GRAPHIQUE DE LA PAGE COUVERTURE

Lucie Chagnon

GRILLE TYPOGRAPHIQUE ET MISE EN PAGES

Parution inc.

REMERCIEMENTS

Ce guide a été réalisé à l'intérieur du projet « Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des MRC et des municipalités ». Ce projet est financé en partie par la Stratégie nationale pour la prévention du crime du gouvernement du Canada. Le financement et la réalisation de ce projet ont été recommandés par le ministère de la Sécurité publique du Québec.

Canada Québec

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité (CRPSPC) au www.crpspc.qc.ca, ainsi que sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) au www.inspq.qc.ca.

The document is also available in English under the title Safety Diagnosis Tool Kit for Local Communities - Guide to Conducting Surveys on Personal Safety in Life Settings. Please visit the Web sites mentioned above.

Dépôt légal – 3e trimestre 2011
ISSN : 1917-8492 (version imprimée)
ISSN : 1917-8506 (PDF)
ISBN : 978-2-550-62682-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-62683-1 (PDF)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

Collection [vivre en sécurité › se donner les moyens]

Ce document fait partie d'une collection produite dans le but de favoriser et soutenir la promotion de la sécurité dans les milieux de vie. Il est à noter que les volumes 6 à 12 constituent les principaux éléments d'une trousse diagnostique de sécurité développée à l'intention des collectivités locales. À ce jour, la collection est composée des volumes suivants :

Veuillez prendre note que la liste des volumes de la collection [Vivre en sécurité, se donner les moyens] présentée dans les volumes 6, 10, 11, 12 et 13 publiés avant 2011 diffère de la présente liste.

VOLUME 1

Renée Levaque, Laurence Le Hénaff et Pierre Maurice. *Formation pour l'amélioration de la sécurité et la prévention de la criminalité à l'intention des collectivités locales*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2006.

VOLUME 2

Josephina Alvarez. *Réalisation d'un diagnostic de sécurité. Trousse à l'intention des collectivités locales – Les diagnostics locaux de sécurité : une étude comparée pour mieux comprendre et mieux agir*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2006.

VOLUME 3

Julie Laforest. *Indicateurs de vulnérabilité associés à la sécurité d'un territoire*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2007.

VOLUME 4 (à paraître)

VOLUME 5

Louise Marie Bouchard, Monique Rainville, Pierre Maurice et Mélanie Tessier. *Enquête sur la sécurité des personnes et la victimation dans les milieux de vie – Questionnaires et mode d'emploi d'un outil informatique pour faciliter la saisie, le traitement et l'analyse des données*, Québec, Institut national de santé publique du Québec (à paraître en 2012).

VOLUME 6

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 7

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice, Daniel Rochette et Robert Lavertue. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide de réalisation du portrait général du milieu*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 8

Louise Motard. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide sur l'analyse de la criminalité à partir des statistiques officielles – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 9

Catherine Goulet-Cloutier, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 10

Monique Rainville, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'organisation d'un forum de discussion – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 11

Julie Laforest, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'organisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

VOLUME 12

Louise Marie Bouchard, Pierre Maurice et Monique Rainville. *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Guide d'observation directe d'un milieu au regard de sa sécurité – 2e édition*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2011.

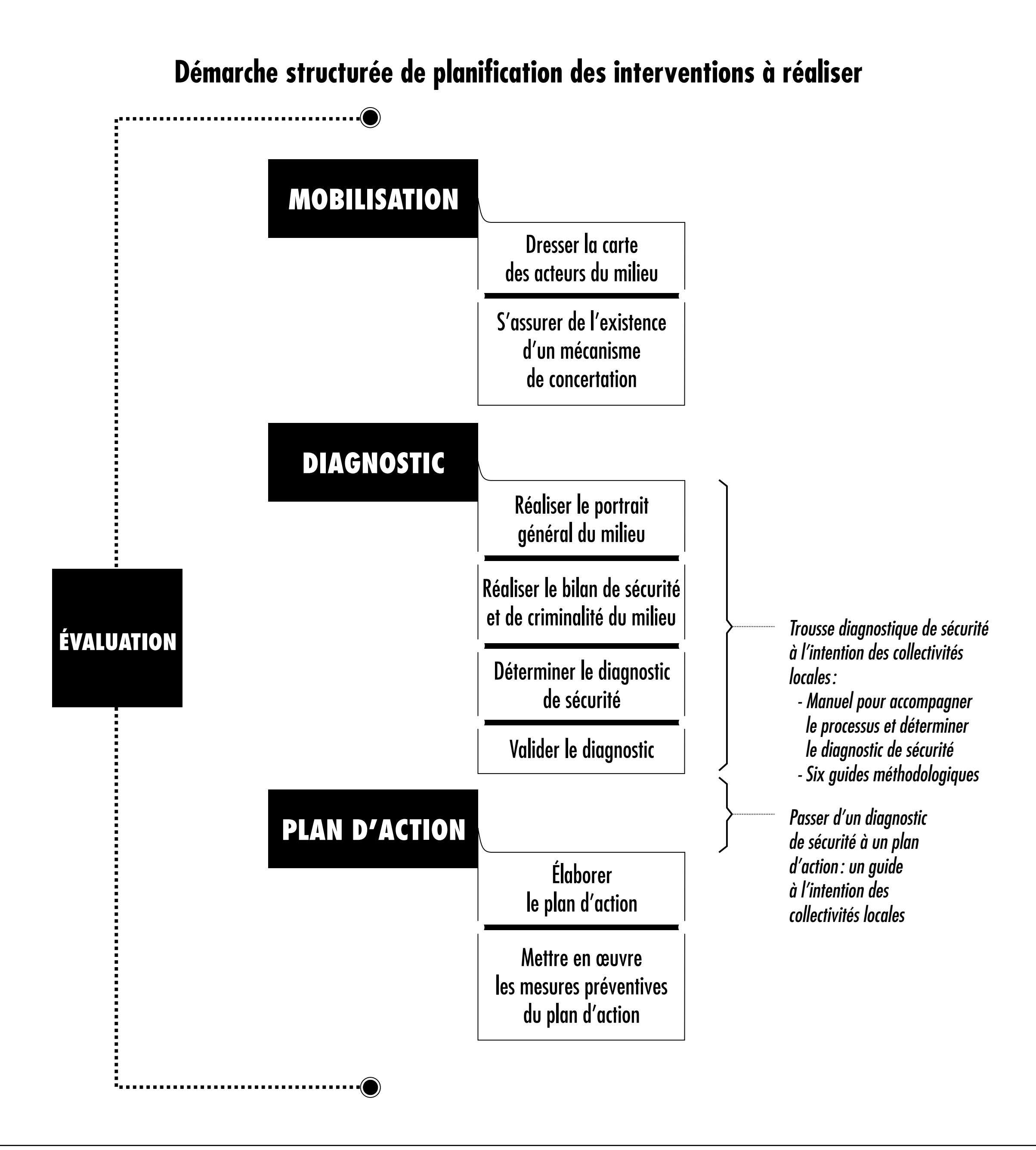
VOLUME 13

Julie Laforest, Louise Marie Bouchard et Pierre Maurice. *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales*, Québec, Institut national de santé publique du Québec, 2010.

À propos de ce guide…

Une approche par milieu de vie pour promouvoir la sécurité et prévenir la criminalité suppose l'application d'une démarche structurée de planification des interventions à réaliser. Cette démarche implique la mobilisation de la population et des partenaires intersectoriels, la réalisation d'un diagnostic de sécurité et l'élaboration d'un plan d'action. C'est pour soutenir cette démarche que la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* a été élaborée. Celle-ci est composée de plusieurs outils, dont le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* et six guides méthodologiques. Il est à noter qu'outre la présente trousse le document *Passer d'un diagnostic de sécurité à un plan d'action : un guide à l'intention des collectivités locales* a été produit afin de faciliter la transposition du diagnostic en plan d'action efficace.

Démarche structurée de planification des interventions à réaliser



Le présent document, *Guide de réalisation d'une enquête sur la sécurité des personnes d'un milieu de vie*, est l'un des guides méthodologiques qui composent la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*. Il cherche à soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population. L'enquête est une méthode qui vise à recueillir de l'information auprès d'une population ou d'un échantillon de cette dernière. Cette méthode est généralement utilisée pour rejoindre un nombre important de personnes, davantage que d'autres méthodes comme les entretiens semi-dirigés, l'observation directe du milieu ou les forums de discussion. Bien que la méthode d'enquête permette d'apprécier une vaste gamme de problèmes de sécurité, elle est toutefois la méthode la mieux adaptée pour colliger des données sur la victimation[1] des personnes, ne serait-ce qu'en raison de l'anonymat qu'elle permet d'assurer aux participants.

Dans le présent guide, des exemples sont fournis pour illustrer certaines étapes de la planification, de la réalisation ainsi que du traitement et de l'analyse des résultats d'une enquête, afin d'en faciliter la compréhension. Il est à noter que ces exemples sont indépendants les uns des autres. Il convient de noter également que l'exemple illustrant le processus d'analyse des résultats se continue dans le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales.*

1. Dans ce guide, la victimation est définie comme « le fait qu'une personne ait été victime d'un acte qui porte atteinte à sa personne ou à ses biens ». Sébastian Roché, *Insécurité et libertés*, collection L'épreuve des faits, Seuil, France, 1994, p. 25.

Table des matières

L'enquête – Un aperçu général

L'enquête par questionnaire permet principalement d'obtenir trois types d'information :

- des renseignements sur les caractéristiques des individus, qui peuvent concerner des aspects personnels (âge, état civil, niveau de scolarité, etc.), des comportements (par exemple, combien de temps ils consacrent à telle ou telle activité) ou l'environnement dans lequel ils vivent (milieu de travail, caractéristiques du logement, etc.) ;
- des données sur les opinions des individus, c'est-à-dire leurs perceptions par rapport à leur sentiment de sécurité ou d'insécurité et par rapport à certains faits, idées, programmes ou événements survenus ;
- des renseignements sur les expériences vécues dans le passé (victimation, etc.).

Les données recueillies peuvent ensuite être regroupées pour dégager des tendances ou des associations entre elles. Par exemple, une opinion est-elle davantage présente au sein de certains groupes de la population (selon leur âge, leur sexe, etc.) ou dans certaines zones du territoire ? C'est le genre de question à laquelle permet de répondre l'analyse des données recueillies au moment d'une enquête.

Dans un diagnostic de sécurité, l'enquête vise à faire le portrait des problèmes de sécurité ou de criminalité, tels qu'ils sont vécus ou perçus par la population d'un territoire. On peut désirer faire un portrait global de la sécurité d'un territoire ou d'un milieu ou plutôt approfondir certains aspects ou problèmes déjà documentés par d'autres activités de collecte d'information menées précédemment.

Ce guide a pour objectif d'accompagner des acteurs issus d'une collectivité locale qui souhaitent planifier et réaliser une enquête. Le portrait ainsi obtenu pourrait être complété par d'autres collectes de données, par exemple par la consultation de données statistiques officielles sur la criminalité, l'observation directe du milieu, la tenue de forums de discussion ou la réalisation d'entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés[2]. Ces collectes complémentaires permettront d'approfondir certains aspects de la sécurité du milieu abordés au cours de l'enquête, en vue de déterminer le diagnostic de sécurité.

---

2. Voir les guides de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* portant respectivement sur l'entretien semi-dirigé, sur le forum de discussion et sur l'observation directe du milieu [www.crpspc.qc.ca].

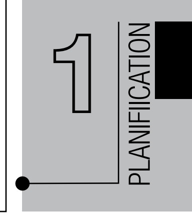
Principales caractéristiques d'une enquête menée dans le cadre d'un diagnostic de sécurité

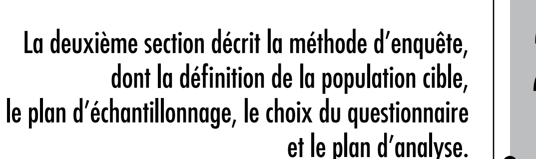
Objectifs	• Soutenir la détermination des problèmes de sécurité ou de criminalité tels qu'ils sont perçus par la population. • Obtenir un portrait des principaux enjeux de sécurité à partir de l'information recueillie auprès d'un échantillon des individus composant une population donnée. • Dresser un portrait de la perception de la population concernant l'ensemble des enjeux de sécurité tels que le sentiment de sécurité des personnes, leur expérience de victimation, leur appréciation des services, les comportements d'évitement et de protection et le désordre et les incivilités.
Avantages	• Permet de constituer un échantillon suffisamment important pour obtenir une image représentative de la réalité du milieu. • Permet de comparer l'information colligée selon divers sous-groupes à l'intérieur d'une même population (hommes vs femmes, jeunes adultes vs personnes âgées, population du secteur A vs celle du secteur B, etc.). • Permet de colliger de l'information d'une manière standardisée. • Peut être réalisé assez rapidement. • Peut couvrir un vaste éventail de thèmes, incluant la victimation.
Inconvénients	• Peut être relativement coûteuse. • Génère souvent de l'information insuffisante pour comprendre en détail le pourquoi des phénomènes observés.
Commentaires	• Demande une expertise en analyse quantitative tant dans la conception de l'enquête qu'au moment de l'analyse des données. • Cette méthode est généralement utilisée pour rejoindre un nombre important de personnes, davantage que d'autres méthodes comme les entretiens semi-dirigés, l'observation directe du milieu ou les forums de discussion. Bien que la méthode d'enquête permette d'apprécier une vaste gamme de problèmes de sécurité, elle est toutefois la mieux adaptée pour colliger des données sur la victimation des personnes, ne serait-ce qu'en raison de l'anonymat qu'elle permet d'assurer.

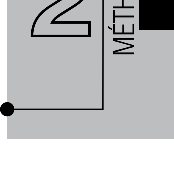
Comment se repérer dans ce guide

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPREND QUATRE SECTIONS.

La première section présente la planification de l'enquête et les principaux choix administratifs qui s'y rattachent.




La deuxième section décrit la méthode d'enquête, dont la définition de la population cible, le plan d'échantillonnage, le choix du questionnaire et le plan d'analyse.



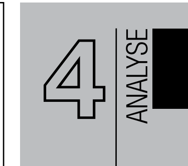
Aide-mémoire

À la fin des principales étapes de la démarche, des questions sont suggérées en guise d'aide-mémoire pour vous assurer du bon déroulement des activités.

La troisième section est consacrée à la réalisation de l'enquête, incluant la préparation du milieu, le choix du mode d'application du questionnaire et quelques éléments à prévoir pour assurer le retour des questionnaires lorsqu'ils sont remplis par les individus.



La quatrième section fournit des informations sur le traitement et l'analyse des données recueillies recueillies afin d'établir les principaux faits saillants.



Enfin, une suggestion de lectures complémentaires, un modèle de grille budgétaire et une information détaillée sur la manière de constituer un échantillon probabiliste complètent ce guide.



Organiser le projet d'enquête

La planification d'une enquête implique trois grands types de décisions : les décisions visant à préciser les objectifs de l'enquête, celles de nature administrative et celles de nature méthodologique. Bien que ces trois types de décisions soient présentés l'un après l'autre dans ce guide, il faut les envisager comme un processus non linéaire dont les composantes s'influencent mutuellement. La réflexion sous-jacente à la planification peut en effet impliquer quelques allers-retours tout à fait normaux entre les différentes étapes. Par exemple, l'évaluation des ressources disponibles peut se faire assez tôt dans le projet. Cependant, l'évaluation des ressources nécessaires ne sera faite qu'après avoir complété la planification de l'enquête et elle pourrait exiger de préciser ou modifier les objectifs de l'enquête pour mieux tenir compte des ressources disponibles.

Avant d'aller plus loin…

Si l'enquête se situe à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité, il se peut que certains des choix aient déjà été faits au cours de la planification du diagnostic[3]. Il est donc important de tenir compte des décisions qui ont été prises antérieurement puisqu'elles pourraient orienter les choix administratifs et méthodologiques que vous devrez faire au moment de la planification de l'enquête, dont ceux concernant les objectifs et les thèmes de sécurité retenus.

CLARIFIER LES OBJECTIFS DU PROJET D'ENQUÊTE

La première activité à réaliser pour organiser le projet est de clarifier les raisons mêmes d'une enquête. La constatation de certains problèmes importants, émergents ou récurrents, un désir de mieux connaître la sécurité d'un milieu, un besoin d'agir en prévention de la criminalité, une demande provenant des citoyens ou d'un organisme peuvent constituer autant de raisons pour la réalisation d'une enquête.

L'enquête peut constituer un moyen de tracer le portrait d'un milieu ou d'un territoire donné, d'une population ou d'un sous-groupe de population, etc. Elle peut également permettre de documenter des problèmes particuliers. Certains des aspects abordés lors de l'enquête pourront être approfondis par la suite, à l'aide d'autres méthodes de collecte d'information comme le forum de discussion, l'observation directe du milieu, les entretiens avec des informateurs clés, etc. L'enquête peut aussi être le moyen utilisé pour approfondir les connaissances et la compréhension de certains problèmes ou aspects de la sécurité du milieu déterminés au préalable à l'aide d'autres méthodes. Peu importent les raisons, l'important est qu'elles soient le plus explicites possible, car elles auront une incidence sur l'ampleur du projet, en particulier les ressources qui y seront consacrées[4].

Par ailleurs, ces raisons devraient se traduire par la formulation d'objectifs. Si ce n'est pas déjà fait, il faut donc examiner cette question. Les objectifs doivent avant tout être clairs et partagés par l'ensemble des personnes qui participent à la réalisation de l'enquête.

3. Se référer à la section Déterminer l'objectif du projet du *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* [www.crpspc.qc.ca].

4. Vous pouvez consulter la section Pourquoi un diagnostic ? du *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique à l'intention des collectivités locales* pour alimenter une discussion à ce sujet [www.crpspc.qc.ca].

Trois questions clés vont déterminer les objectifs de l'enquête :

Que veut-on savoir ?

Cette question déterminera quels aspects de la sécurité ou de la criminalité seront explorés. À ce niveau, il peut être utile de se donner une définition de la sécurité ou, à tout le moins, d'établir la liste des thèmes qui doivent être couverts. La sécurité revêt en effet un sens différent pour chaque personne et c'est pourquoi il est primordial de s'entendre au préalable sur ce qui devrait être couvert afin que l'enquête réponde aux attentes de toutes les parties impliquées. Par exemple, veut-on seulement s'attacher aux *actes* de violence et de criminalité commis sur le territoire ou souhaite-t-on aussi connaître le *sentiment* de sécurité des résidants ?

Est-ce qu'il faut cibler des secteurs particuliers ?

Certaines zones de votre territoire ou certains types de milieux sont peut-être aux prises avec davantage de problèmes de sécurité et de criminalité que d'autres. Dans ce cas, il pourrait être judicieux de cibler certains secteurs plus problématiques. Par contre, une enquête sur tout le territoire est de mise si vous souhaitez avoir un portrait global de la sécurité du milieu.

De qui veut-on obtenir l'opinion ?

Désire-t-on investiguer auprès de l'ensemble de la population ou seulement de certains groupes ? Tout comme il est possible de cibler certains secteurs, vous pourriez sonder un ou quelques sous-groupes de la population présente sur votre territoire (par exemple, en fonction de l'âge).

Bien que les considérations à retenir pour répondre aux deux dernières questions soient explicitées dans la section Établir la méthode d'enquête, il est important d'y réfléchir globalement dès maintenant. Par ailleurs, les objectifs de l'enquête doivent aussi tenir compte des ressources et du temps dont vous disposez.

Exemple

Exemple 1 – Les objectifs d'une enquête

Un groupe de travail formé de plusieurs acteurs du milieu s'est constitué pour faire le diagnostic de sécurité de la municipalité. Pour réaliser le portrait de sécurité, il a choisi de réaliser une enquête, pour ensuite approfondir certains aspects par des entretiens semi-dirigés avec des informateurs clés et par des groupes de discussion avec des résidants et des commerçants.

Dans la démarche diagnostique, le groupe a adopté un énoncé de vision d'une communauté en sécurité : « Une communauté en sécurité est une communauté où les dangers et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la communauté ». Suivant cet énoncé, qui propose une vision large de la sécurité, le groupe de travail a déterminé que l'enquête devrait aborder les cinq thèmes suivants : la perception de la sécurité, la perception du risque d'être intimidé ou agressé, la perception de la criminalité, la cohésion sociale, l'appréciation des services de sécurité.

Par ailleurs, puisqu'il s'agissait de réaliser le portrait de sécurité de la municipalité, le groupe de travail a décidé que l'enquête ne devrait pas cibler un secteur particulier, mais que seules les personnes de 18 ans et plus seraient sondées.

DÉCISIONS DE NATURE ADMINISTRATIVE

Ces décisions visent à établir le budget total disponible, à identifier les personnes qui participeront à la réalisation et à la coordination des activités, à déterminer le matériel nécessaire et à fixer le plus réalistement possible la date limite pour déposer les résultats de l'enquête.

Pour faciliter la planification, il serait judicieux de chercher à savoir si une enquête semblable a déjà été menée dans votre communauté ou dans un milieu semblable. Si c'est le cas, il pourrait être intéressant de contacter les personnes ou le groupe responsable de l'enquête afin d'obtenir leurs impressions sur cet exercice. Ceci pourrait vous permettre d'éviter certains écueils et de bénéficier de conseils précieux pour la réalisation de votre enquête.

Réaliser une enquête peut être à la mesure de tous. Cependant, pour s'assurer qu'un projet d'enquête en arrive à des résultats valables, il est fortement recommandé de bien le planifier en tenant compte des ressources financières, humaines et matérielles disponibles, de même que du temps à y consacrer. Les ressources financières étant, dans la plupart des cas, la contrainte la plus difficile à modifier, il vaut mieux en faire un bilan réaliste dès le début.

Il est donc suggéré de dresser l'inventaire des ressources humaines, financières et matérielles disponibles et nécessaires à la réussite de l'enquête. Dans le cas où l'écart entre ce qui est disponible et ce qui est nécessaire à l'atteinte de vos objectifs serait trop grand, vous devrez faire un choix : trouver les fonds nécessaires, abandonner l'activité ou réviser vos attentes et modifier le projet d'enquête.

Ressources humaines

Au moment de la planification de l'enquête, il est important de se rappeler que toutes les activités nécessaires à la réalisation d'une enquête peuvent être assumées entièrement ou en partie par des tiers, gratuitement ou contre rémunération. Ceci est surtout vrai pour les étapes concernant le questionnaire à remplir, la saisie et le traitement de l'information, ainsi que l'analyse qui sollicite un peu plus de connaissances en analyse de données quantitatives. Cependant, avant de payer pour un service, il est conseillé de faire le tour des compétences des personnes entourant le projet et des possibilités de soutien offertes par les partenaires du milieu. Certains individus ou organismes pourraient accepter de réaliser gratuitement certaines activités, dans la mesure de leurs moyens et du temps qu'ils peuvent y consacrer. Par exemple, cette aide pourrait provenir de certains enseignants ou étudiants d'institutions d'enseignement supérieur, de professionnels d'une direction de santé publique (DSP), d'individus venant d'un organisme du milieu, etc. Lorsqu'une partie de l'enquête est réalisée par un tiers (organisme ou individu), il convient de bien communiquer le but de la démarche et de formuler clairement ses besoins. De même, cet organisme ou individu devra préciser ce qu'il peut réaliser et comment il compte s'y prendre pour soutenir le projet.

Contributions volontaires…

Nous vous suggérons d'annexer les contributions volontaires à la grille budgétaire lorsqu'une personne ou un organisme s'est engagé à faire le travail. Cela permettra de regrouper dans une seule grille toutes les ressources dont vous aurez besoin pour réaliser l'enquête. Si ces engagements sont écrits (notes, courriel, lettre, etc.), c'est encore mieux. Dans tous les cas, les éléments suivants devraient être clarifiés : nom et coordonnées de la personne qui s'est engagée, description de la tâche à accomplir, délai alloué pour réaliser l'activité et temps consacré à sa réalisation. De cette manière, si la personne responsable de l'enquête change, la prochaine saura qui contacter, comment et pour quelle tâche…

Trois catégories de ressources humaines peuvent participer à la réalisation de l'enquête : un responsable ou coordonnateur, les personnes affectées à la réalisation de l'enquête, ainsi que des ressources spécialisées.

Responsable du projet

Si ce n'est déjà fait, il faut identifier la personne qui se chargera de la planification et des activités liées à la réalisation de l'enquête. Elle devra s'assurer que le budget est respecté et que les activités se déroulent normalement. Le cas échéant, cette personne sera chargée du recrutement, de la formation et de la présence des bénévoles à l'une ou l'autre des étapes de l'enquête. En général, plus la réalisation de l'enquête sera prise en charge par le milieu, plus elle fera appel à des bénévoles et plus la personne qui coordonnera les activités devra y consacrer du temps. Enfin, la question de la reddition de comptes doit aussi être clarifiée à ce stade-ci : la personne qui agit à titre de coordonnateur devra-t-elle rendre des comptes et, si oui, à qui ?

Personnes affectées à la réalisation de l'enquête

À moins de demander aux participants de remplir eux-mêmes le questionnaire d'enquête, ou donner à une firme de sondage la responsabilité de la collecte, vous devrez recruter des enquêteurs qui auront la tâche de remplir le questionnaire. Dans ce cas, il faudra planifier une formation qui poursuivra notamment les objectifs suivants :

- transmettre vos attentes quant au rôle qu'ils joueront dans le déroulement de l'enquête ;
- si des thèmes sensibles sont abordés (violence vécue, idées suicidaires, etc.), discuter des situations où un problème délicat peut survenir et des moyens pour le régler ;
- s'assurer que toutes les questions et leurs choix de réponses soient bien compris ;
- s'assurer que le questionnaire soit toujours soumis de la même manière par tous.

Le nombre d'enquêteurs dépendra, entre autres, du nombre de répondants présumés, de la méthode de collecte privilégiée et de la durée pour remplir le questionnaire.

Ressources spécialisées

Pour certaines tâches plus complexes, il vous faudra possiblement avoir recours à des ressources spécialisées. Mentionnons :

- Le soutien à la collecte si des thèmes sensibles sont couverts. Par exemple, si vous souhaitez couvrir le thème du suicide dans votre questionnaire et que celui-ci est rempli par voie téléphonique, vos enquêteurs devront être préparés à faire face aux situations urgentes ou délicates qui pourraient se présenter. L'accès à un psychologue ou à une ressource en intervention de crise qui puisse immédiatement parler à toute personne en difficulté pourrait alors s'avérer nécessaire.
- Le calcul de la taille de l'échantillon peut demander le recours à un statisticien ou méthodologiste d'enquête.

- La saisie des réponses au questionnaire, surtout lorsque le nombre de répondants est trop élevé pour les ressources humaines dont vous disposez, peut exiger le recours à une firme spécialisée dans la saisie de questionnaires.
- Le traitement des données peut être grandement facilité en engageant des personnes expérimentées dans le traitement informatique de données.
- L'analyse des résultats peut exiger des professionnels ayant des connaissances dans l'analyse de données quantitatives dans un contexte d'enquête.

Ressources financières

En ce qui concerne les ressources financières, plusieurs situations peuvent se présenter. Les plus courantes sont 1) le budget pour réaliser l'enquête est connu et l'enveloppe est fermée ou 2) une évaluation est nécessaire pour fixer le budget de réalisation de l'enquête. Dans tous les cas, il est recommandé de détailler le budget et de ventiler les sommes selon les activités de collecte, de saisie et de traitement des données, ainsi que d'analyse et de mise en forme des résultats. L'annexe 2 présente un modèle de grille budgétaire[5] à remplir avant d'amorcer une enquête. Rappelons cependant qu'il faudra valider et possiblement modifier le budget lors d'étapes subséquentes. Le choix de la méthode d'enquête, en particulier, influencera significativement les ressources financières nécessaires à l'enquête (voir la section suivante).

Ressources matérielles

En plus des ressources humaines et financières, la réalisation d'une enquête implique d'avoir plusieurs ressources matérielles à sa disposition. Nous suggérons d'en dresser la liste afin de vous assurer que le budget disponible est suffisant pour ce que vous souhaitez faire en considérant toutes les étapes de l'enquête, soit :

- la préparation du terrain (par exemple, les informations à inscrire sur un site Internet, les encarts dans le journal local, les feuilles pour la production de dépliants, etc.) ;
- la réponse au questionnaire (base de numéros de téléphone ou d'adresses, enveloppes, véhicules pour les déplacements, photocopies du questionnaire, etc.) ;
- le retour du questionnaire (enveloppes préaffranchies, télécopieur, etc.) ;
- la saisie et le traitement des données et la présentation des résultats (ordinateurs, salle de travail, etc.).

Les ressources matérielles dépendent en grande partie du questionnaire retenu, des ressources humaines disponibles, des budgets et de la méthode de collecte des données.

5. Le formulaire utilisé pour cet exemple de budget peut être téléchargé en format Microsoft Excel à partir du Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité [www.crpspc.qc.ca].

Durée et période de réalisation

L'échéancier fixé devra tenir compte du budget et des ressources disponibles, mais aussi de la méthode choisie pour soumettre le questionnaire.

Il est suggéré de prévoir une date limite pour faire connaître les résultats d'une enquête. Il est possible que l'échéance soit par ailleurs imposée. Dans ce cas, il faudra planifier la réalisation de la collecte de manière à répondre à cette exigence. Même si le temps est pour vous un paramètre flexible, il est fortement recommandé de ne pas dépasser une durée totale de quatre mois pour la réalisation d'une enquête. De trop longs délais risquent en effet de démobiliser les partenaires et de générer des retards dans la mise en œuvre des solutions aux problèmes déterminés. Dans tous les cas, établir un calendrier de travail précisant le délai alloué pour chacune des étapes de planification et de réalisation de l'enquête vous aidera certainement à respecter les échéances.

Par ailleurs, il est conseillé d'éviter de réaliser une enquête au cours de certaines périodes, par exemple durant les vacances d'été ou la période des fêtes, pendant lesquelles la participation des répondants est à son plus bas.

Aide-mémoire : organiser le projet

Finalité et raisons d'être de l'enquête :

- ❏ Les raisons pour mener une enquête sont-elles claires ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ S'est-on inspiré d'une enquête similaire menée sur le territoire ou dans un milieu semblable ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

Objectifs :

- ❏ A-t-on déterminé les objectifs de l'enquête ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ Les objectifs sont-ils connus et partagés par l'ensemble des parties ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ Les objectifs semblent-ils réalistes en regard des ressources disponibles et du temps alloué à la réalisation de l'enquête ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

Ressources humaines :

- ❏ A-t-on fait un tour d'horizon des ressources disponibles (par exemple, dans les écoles ou instituts de recherche, la direction régionale de santé publique, les organismes communautaires, etc.) qui pourraient contribuer à la réalisation de l'enquête ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ A-t-on désigné une personne qui sera en charge de la planification et de la coordination ? Cette personne devra-t-elle rendre des comptes et, si oui, à qui ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ Désire-t-on recourir à une firme de sondage pour la collecte ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ Le cas échéant, avons-nous recruté des experts (psychologue, statisticien, analyste, etc.) pour l'une ou l'autre (ou plusieurs) des étapes de l'enquête ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ À moins que le questionnaire soit rempli par la personne interrogée ou donné à une firme de sondage, a-t-on recruté des enquêteurs ? — Oui ☐ Non ☐
  COMMENTAIRE

- ❏ Est-ce que la ou les personnes qui formeront les enquêteurs ont été nommées ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Sait-on qui fera la saisie des questionnaires remplis ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ A-t-on choisi les personnes qui seront responsables du traitement des données ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ A-t-on choisi les personnes qui seront responsables de faire l'analyse des résultats ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Les rôles et responsabilités de chacun sont-ils clairement établis et compris par tous ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Si l'enquête aborde des sujets sensibles, a-t-on établi un protocole à suivre en situation urgente ou délicate ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______

Ressources financières :

- ❏ A-t-on établi un budget détaillé pour l'enquête ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Ce budget tient-il compte de toutes les ressources (humaines et matérielles) nécessaires ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Le cas échéant, est-ce que les traces des engagements et contributions volontaires (note, lettre, courriel, etc.) sont réunies avec le budget ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Le budget établi est-il réaliste en regard des ressources financières disponibles ? Oui ❍ Non ❍
  COMMENTAIRE ______

Ressources matérielles :

	Oui	Non
❏ A-t-on dressé la liste du matériel nécessaire à toutes les étapes de l'enquête ?	❏	❏
COMMENTAIRE		

Durée :

	Oui	Non
❏ A-t-on fixé une date d'échéance pour l'enquête ?	❏	❏
COMMENTAIRE		
❏ Le délai alloué est-il raisonnable en regard du contexte et des attentes, des ressources disponibles et de la méthode touchant la façon de remplir le questionnaire ?	❏	❏
COMMENTAIRE		
❏ A-t-on fait un calendrier de travail concernant les délais alloués pour chacune des étapes de l'enquête ?	❏	❏
COMMENTAIRE		
❏ La période choisie est-elle propice à la réalisation d'une enquête ?	❏	❏
COMMENTAIRE		

Établir la méthode d'enquête

Si l'enquête est menée à l'intérieur d'un diagnostic de sécurité, nous vous rappelons que les décisions prises antérieurement concernant la vision, les objectifs, le territoire ou le milieu, la population cible, les thèmes retenus, etc. doivent être prises en compte dans les choix de la méthode[6].

Une enquête peut être menée de plusieurs manières. On peut, par exemple, cibler l'ensemble de la population ou s'intéresser à des sous-groupes particuliers comme les personnes âgées ou les jeunes. On peut également décider d'interroger seulement les résidants d'un territoire ou inclure en plus ceux qui y travaillent.

Par ailleurs, comme on ne pourra probablement pas interroger tous les individus appartenant à la population cible, il faudra se restreindre à un échantillon de ce groupe. On peut alors viser à ce que les résultats obtenus pour l'échantillon inclus dans l'enquête soient représentatifs de la population cible. On peut aussi viser seulement à explorer des thèmes de sécurité auprès de la population cible sans exiger que l'image obtenue soit représentative de cette population. Cette option est généralement plus simple à réaliser. Elle peut être utile, par exemple pour une étude exploratoire visant à répertorier des points de vue existants sans se préoccuper de l'importance relative de ces points de vue par rapport aux autres. Dans cette éventualité, il est important de se rappeler les limites de la méthode et de ne pas tenter de faire dire aux données ce qu'elles ne peuvent pas dire (voir la section Déterminer le plan d'échantillonnage pour plus de détails).

Enfin, pour ce qui est de la méthode de collecte, une enquête peut être faite par une entrevue en face-à-face, par un questionnaire soumis par téléphone, ou par un questionnaire rempli par les répondants dans une version imprimée ou électronique.

En somme, établir la méthode d'enquête consiste à localiser et délimiter le territoire, à définir la population cible, à établir le plan d'échantillonnage, à choisir l'outil de collecte de données (questionnaire), la méthode de réponse au questionnaire et à bâtir le plan d'analyse. Toutes ces décisions devraient être prises en considérant les différents paramètres convenus à l'étape précédente (Organiser le projet d'enquête).

LOCALISER ET DÉLIMITER LE TERRITOIRE

Le choix final du territoire ou du milieu sera le résultat de certains compromis en tenant compte des objectifs poursuivis, du budget disponible, des échéances et des possibilités qui s'offrent pour réaliser chacune des étapes au moindre coût, voire gratuitement.

Le territoire se réfère à une zone géographique délimitée à l'intérieur de laquelle le questionnaire sera distribué. Il peut être un territoire officiel, mais il peut également s'agir d'un quadrilatère ou d'une zone entourant un endroit particulier (les abords d'un parc, une artère commerciale, etc.). Il se peut que le territoire à couvrir soit déjà bien circonscrit. Dans le cas contraire, il doit être délimité. Il faudra notamment garder en tête que, dépendamment de la méthode de collecte choisie, l'étendue du territoire couvert aura une influence directe sur les ressources humaines, financières et matérielles requises pour réaliser cette enquête.

6. À ce sujet, vous pouvez consulter le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales*, à la section Déterminer l'objectif du projet [www.crpspc.qc.ca].

Par ailleurs, il importe de mener une réflexion anticipée sur l'analyse des données que vous souhaiterez faire : voudrez-vous subdiviser le territoire en vue de comparer les réponses données ? Par exemple, si l'enquête porte sur une municipalité, voudrez-vous comparer les réponses données par les résidants de chaque quartier ou de chaque arrondissement ? Vous devrez clarifier ces éléments dès l'étape de planification puisque les décisions que vous prendrez auront une incidence notamment sur la taille de l'échantillon et sur le plan d'analyse.

Exemple

Exemple 2 – Délimiter le territoire

Un groupe de travail a décidé de mener une enquête sur la sécurité et la criminalité dans le secteur autour de la rue Principale de la municipalité. Des organismes communautaires et des intervenants de la municipalité ont rapporté que plusieurs personnes leur avaient signalé que cette zone était particulièrement problématique dans la municipalité, notamment en raison des graffitis, du flânage et de bagarres à la sortie des bars.

Suivant les indications des membres d'organismes communautaires et des intervenants, le groupe de travail a établi, à l'aide d'une carte détaillée de la municipalité, un périmètre autour de la rue Principale, au sein duquel sera distribué le questionnaire d'enquête. Le périmètre est délimité par les rues suivantes : Saint-Jean (limite nord), route de l'Église (limite sud), Louis-Riel (limite ouest) et montée Saint-Antoine (limite est). Il a été décidé que les deux côtés de ces rues seraient inclus dans le périmètre.

DÉFINIR LA POPULATION CIBLE

La population cible est celle qui vit, travaille ou transite sur le territoire d'intérêt, et auprès de laquelle on désire obtenir de l'information. Pour définir cette population cible, il faut établir les critères d'inclusion potentiels des personnes qui la formeront. Ces critères seront déterminés en fonction, notamment, des objectifs de l'enquête et des ressources disponibles. Une bonne connaissance du milieu[7] et les questions suivantes peuvent guider la réflexion à ce sujet :

- Est-ce que l'enquête vise toute la population ou un sous-groupe de la population (par exemple les hommes seulement, les adultes de 18 ans et plus, les personnes âgées de 60 ans et plus, les hommes de 18 ans et plus, les jeunes, etc.) ? Il est à noter que, si vous ciblez les jeunes de moins de 18 ans, il faudra prendre en compte les contraintes éthiques et légales qu'implique une enquête menée auprès de mineurs.
- Est-ce que ce sont uniquement les résidants qui sont retenus ou est-ce que les personnes qui travaillent sur ce territoire ou qui y transitent sont incluses ?
- Est-ce que les personnes vivant dans des ménages collectifs (hôpital, prison, centre d'hébergement, etc.) sont incluses, le cas échéant ?
- Est-ce que les personnes qui ne lisent ni n'écrivent le français ou l'anglais sont incluses ? Si oui, il faudra se renseigner sur les différentes langues écrites et parlées et faire traduire le questionnaire. Il ne faut pas oublier de faire paraître au budget les frais de traduction, le cas échéant.

7. Si un portrait général du milieu est disponible, nous vous suggérons de vous y référer pour alimenter la discussion sur la population cible.

Exemple

Exemple 3 – Déterminer la population cible

Un groupe de travail chargé de faire le portrait de la sécurité de la municipalité a décidé de réaliser une enquête. Comme l'objectif était de faire un diagnostic de sécurité de toute la municipalité, il a été décidé de sonder tous les adultes (18 ans et plus) résidant ou travaillant sur le territoire. Les propriétaires de commerces et les employés ont donc été inclus parce qu'on a jugé que leur perception de la sécurité était importante, en particulier pour ce qui est de la sécurité et la criminalité dans les rues commerçantes du centre-ville.

Par ailleurs, il a été jugé nécessaire de comparer les réponses données par les résidants à celles données par les non-résidants.

Enfin, comme le portrait général du territoire réalisé au préalable rapporte que la municipalité ne compte pratiquement pas d'allophones parmi ses résidants, il a été décidé que le questionnaire serait distribué en versions française et anglaise seulement. Dans l'éventualité où un allophone recevrait le questionnaire, il ne serait pas inclus dans l'enquête.

DÉTERMINER LE PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

À moins que la population cible soit peu nombreuse et que vous puissiez interroger tous les individus qui la composent, vous devrez sélectionner une partie de ceux à qui vous distribuerez le questionnaire. Ce groupe d'individus est ce que l'on nomme l'échantillon. Deux options s'offrent à vous.

Option 1 – Échantillon représentatif ou probabiliste

Si vous désirez vous assurer que ce que l'on observe parmi les gens interrogés soit le reflet de ce que l'on aurait observé si l'on avait interrogé tous les individus de cette population, vous devez avoir recours à un échantillon représentatif. Dans une telle éventualité, vous devez alors respecter deux principes :

a) Il faut que chaque individu de l'échantillon ait une chance d'être sélectionné. La façon généralement utilisée pour respecter cette condition est d'identifier ces individus de manière aléatoire (au hasard).

b) Il faut que le nombre d'individus (taille de l'échantillon) soit suffisant.

Compte tenu de la complexité de cet exercice et de tout ce qui doit être pris en compte pour s'assurer de la représentativité d'un échantillon, il est vivement conseillé d'avoir recours à un spécialiste en méthodes quantitatives (méthodologiste d'enquête, statisticien, épidémiologiste, etc.) pour vous soutenir. Dans les situations peu complexes, on peut se référer à l'annexe 3.

Option 2 – Échantillon non représentatif

Vous pouvez avoir recours à un échantillon non représentatif lorsque vous désirez explorer différents thèmes de sécurité auprès d'un certain nombre d'individus en acceptant que ce qui est observé sera le reflet des répondants et non de l'ensemble de la population.

Bien qu'elle ne permette pas de généraliser les résultats de l'échantillon à l'ensemble de la population, cette option vous permet tout de même de recueillir, à titre exploratoire, certaines perceptions qui y sont véhiculées. Vous ne pourrez pas conclure sur l'importance relative de ces dernières, mais vous pourrez générer des hypothèses ou compléter les informations de l'enquête par d'autres informations obtenues par ailleurs. Comme cette option ne requiert pas nécessairement un grand nombre de répondants, elle est souvent privilégiée lorsqu'on veut obtenir plus d'information sur des perceptions exprimées lors de collecte de données antérieures.

Si vous retenez l'option d'un échantillon non représentatif, vous devrez quand même déterminer un échantillon qui tiendra compte de vos objectifs, des caractéristiques de la population cible, des ressources ainsi que du temps dont vous disposez pour rejoindre les individus le composant.

Exemple

Exemple 4 – Échantillon non représentatif

Après avoir fait des forums de discussion et plusieurs entrevues avec des informateurs clés, il est ressorti que les personnes âgées de Quartier Sud craignaient de sortir à la tombée de la nuit. Dans le but de mieux comprendre ce phénomène, il a été décidé d'interviewer individuellement un groupe de 50 personnes âgées vivant dans le secteur. Les questions portaient sur des lieux qu'elles évitaient de fréquenter, leur perception du désordre et des incivilités dans le secteur, de l'entretien des espaces publics et de la qualité de l'éclairage, etc. Le nombre de répondants requis a été basé sur les ressources disponibles. Malheureusement, ce nombre est insuffisant pour être représentatif de la population des personnes âgées de Quartier Sud. De plus, il a été impossible d'obtenir une liste de toutes les personnes âgées pour les sélectionner d'une manière aléatoire. En conséquence, les résultats ne refléteront pas l'opinion de l'ensemble des personnes âgées de ce secteur. Cependant, les opinions recueillies permettront de mieux comprendre comment leur perception du milieu peut expliquer la crainte rapportée par les informateurs clés et lors des forums de discussion.

Construire une base de sondage

La base de sondage est l'outil nécessaire pour accéder à l'ensemble des personnes de la population cible. Il existe plusieurs types de base de sondage. Ce peut être une liste de noms de personne, une liste de numéros de téléphone ou une liste des différentes unités géographiques (base aréolaire) compris sur le territoire de la population cible. Dans le premier cas, on a accès directement aux personnes et on en sélectionne un certain nombre selon le plan d'échantillonnage (voir l'annexe 3). Pour la base téléphonique, on identifie d'abord les ménages à partir de leur numéro de téléphone. Pour la base des unités géographiques, on délimite d'abord certaines unités (rues, quartiers, quadrilatères, etc.) et on procède ensuite à un recensement des logements appartenant à ces aires. Tant pour la base téléphonique que pour la base des unités géographiques, il faudra par la suite que la personne interrogée soit choisie selon une stratégie convenue à l'avance (voir plus loin l'encadré Quelques façons de procéder pour déterminer qui répondra au questionnaire).

LE QUESTIONNAIRE ET SON MODE DE RÉPONSE

Il est entendu que concevoir un questionnaire de A à Z n'est pas une simple tâche. C'est pourquoi, dans la majorité des situations, il est plus avantageux de se fier à un questionnaire déjà élaboré et validé. En général, un questionnaire donné a été validé avec un ou plusieurs modes de réponse qui lui sont propres.

La conception ou le choix du questionnaire et son mode de réponse sont tributaires non seulement des objectifs poursuivis, mais également des ressources disponibles et de la clientèle à laquelle on s'adresse. Dans le contexte d'une enquête sur la sécurité des personnes, le *Questionnaire d'enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans les milieux de vie* pourrait être utilisé[8]. Des variantes de ce dernier ont en effet été validées selon deux modes de réponse, soit par téléphone à grande échelle, soit rempli par les résidants d'un HLM.

D'autres questionnaires peuvent être trouvés sur le Web auprès de groupes de recherche ou d'organismes qui s'intéressent aux enjeux de sécurité d'une population. Vous devrez toutefois vous assurer que le questionnaire est approprié pour ce que vous souhaitez faire et pour les ressources disponibles. Les éléments qui suivent seront alors à considérer :

- Il faudra veiller à ce que le questionnaire retenu tienne compte des aspects de la sécurité que vous souhaitez couvrir.
- Le questionnaire choisi devra être adapté à la réalité de votre milieu : par exemple, il devra être rédigé dans une langue compréhensible par les personnes visées.
- Le questionnaire devra cibler une population similaire. Autrement dit, si vous souhaitez sonder une population adulte, il est préférable de ne pas opter pour un questionnaire ayant été conçu pour enquêter sur des enfants ou des adolescents.
- Le questionnaire choisi devra être adapté à la méthode de réponse que vous privilégierez (voir la section suivante).
- Il est vivement conseillé d'avoir recours à un questionnaire validé pour s'assurer qu'il est adéquat et qu'il mesure réellement les concepts désirés.
- Il faudra aussi veiller à ce que le questionnaire utilisé soit préencodé, c'est-à-dire qu'il y ait un code assigné à chacun des choix de réponse. Ces codes seront nécessaires au moment de la saisie dans une base de données informatique. Heureusement, si vous utilisez un questionnaire déjà construit et validé, il y a de fortes chances qu'il soit préencodé.
- Une fois le questionnaire choisi, il est important de ne pas le modifier. Les questions d'un questionnaire validé ont en effet généralement été testées pour leur compréhension et pour s'assurer qu'elles ne suggèrent pas une réponse plus qu'une autre. Par ailleurs, l'ordre d'apparition des questions suit généralement une séquence logique, de manière à amener un individu à y répondre sans influencer ses réponses. Par exemple, si vous demandez « quels sont les principaux problèmes de sécurité de votre quartier ? » après avoir posé une série de questions sur les vols, il y a fort à parier que la réponse sera influencée par ce qui précède.

8. Vous pouvez consulter le document *Enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans les milieux de vie – Questionnaire et mode d'emploi d'un outil informatique pour faciliter la saisie, le traitement et l'analyse des données*. Ce document est disponible sur le site du CRPSPC [www.crpspc.qc.ca].

Le mode de réponse d'un questionnaire donné aura quant à lui des répercussions sur le taux de réponse[9], le fardeau des répondants ainsi que sur les ressources et le temps nécessaires à la réalisation de l'enquête. Les questions suivantes sont à considérer :

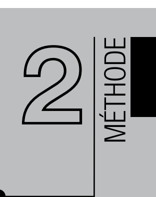
- Combien de personnes faut-il rejoindre ?
- La population cible est-elle très dispersée sur le territoire ou plutôt concentrée dans un secteur ?
- Le questionnaire est-il long ou plutôt bref ? Les questions sont-elles généralement simples ou complexes ? Doivent-elles être accompagnées de supports visuels (tableaux, images, cartes géographiques, etc.) ?
- Combien de personnes peuvent participer à la réalisation de l'enquête (enquêteurs, personnes en charge de la saisie, du traitement, de l'analyse, etc.) ?
- Quel est le budget alloué à l'exercice ?
- De combien de temps disposez-vous pour faire l'enquête ?

Le tableau 1 présente les trois méthodes de réponse les plus courantes, avec leurs principaux avantages et inconvénients. Évidemment, cette liste n'est pas exhaustive et les inconvénients présentés ne sont pas tous insurmontables. Des stratégies peuvent en effet atténuer certains des inconvénients énumérés. Par exemple, le recours à des bénévoles réduira substantiellement les coûts associés à la collecte. Une bonne préparation du terrain pourrait aussi augmenter le taux de réponse, comme nous le verrons à la section suivante.

9. Proportion des personnes ayant rempli le questionnaire par rapport au nombre de personnes contactées. Il est à noter que, lorsque l'on constitue un échantillon représentatif, plus le taux de réponse est élevé, mieux ce sera.

Tableau 1 Avantages et inconvénients de trois méthodes de réponse d'un questionnaire d'enquête

Méthode de réponse	Avantages	Inconvénients
LE FACE-À-FACE	• Taux de réponse élevé pour l'ensemble du questionnaire ou pour une partie des questions (taux de réponse partielle). • Il est possible de contrôler l'ordre des questions et des réponses (par exemple, un participant ne peut pas changer la réponse à la question 3 après avoir lu la question 5). • Respect des sauts de question[10]. • Dans le cas où un participant choisit de cesser de répondre, tout son questionnaire n'est pas perdu. • Les réponses obtenues sont spontanées et le participant ne peut consulter d'autres personnes avant de répondre. • Il est possible de demander un complément de réponse ou la clarification d'une réponse ambiguë. • Le questionnaire peut comprendre des aides visuelles (cartes, schémas, etc.).	• Très coûteux (temps et frais de déplacement pour les intervieweurs), surtout dans le cas d'échantillons dispersés ou de grande taille. • Réponses souvent moins franches parce que le participant peut être soucieux de donner une réponse « socialement désirable », ce qui biaise les résultats. • Il peut être difficile de rencontrer les gens, notamment parce qu'ils ne sont pas disponibles à certaines heures de la journée.
PAR TÉLÉPHONE	• Moins coûteux que le face-à-face. • Taux de réponse plus élevé que par la poste (surtout si le terrain est préparé et que de nombreux rappels sont prévus). • Dans le cas où un participant choisit de cesser de répondre, tout son questionnaire n'est pas perdu. • Il est possible de contrôler l'ordre des questions et des réponses. • Respect des sauts de question. • Il est possible de demander un complément de réponse ou la clarification d'une réponse ambiguë.	• Obtenir les numéros de téléphone peut être difficile. • Il est impossible de sonder les personnes qui n'ont pas une ligne résidentielle ou qui n'ont qu'un téléphone mobile (cellulaire). • L'appel téléphonique peut être perçu comme un effort de vente, suscitant de la méfiance ou un refus de répondre. • Le questionnaire doit être relativement court pour éviter l'abandon. • Les questions doivent être directes et simples.
PAR LA POSTE (incluant le courriel)	• Peu coûteux. • Réponses plus franches en raison de l'anonymat de l'exercice. • Le participant dispose de tout le temps requis pour répondre au questionnaire. • Le participant peut réfléchir à ses réponses. • Le questionnaire peut comprendre des aides visuelles (cartes, schémas, etc.). • Le questionnaire peut être plus long.	• Les gens oublient souvent de répondre au questionnaire. • Taux de réponse généralement très faible. • Il est impossible de contrôler l'ordre de réponse aux questions. • En cas d'abandon, la totalité du questionnaire est perdu. • On ne peut pas demander des précisions sur les réponses données.



10. Dans un questionnaire, les sauts de question sont des consignes pour éviter d'aborder des questions non pertinentes pour le répondant. Ils prennent généralement la forme d'une phrase introductive, d'un simple « Passer à la question … » ou « PAQ nº … » vis-à-vis d'une réponse particulière. Par exemple, si une section de questionnaire s'adresse plus particulièrement à des propriétaires de maison, une instruction de type « saut de question », inscrite au début de cette section, inciterait à passer directement à la section suivante dans le cas des locataires.

Une fois que l'on a déterminé le type d'échantillon, le questionnaire et son mode de réponse, il reste maintenant à sélectionner les répondants. Que l'échantillon soit représentatif (probabiliste) ou non, cette sélection doit se faire parmi les individus de la population cible. Par exemple, si vous désirez sonder les personnes âgées de 50 à 75 ans résidant dans un arrondissement donné, c'est au sein de ce groupe que vous devrez faire l'échantillonnage et non au sein de la population totale présente dans l'ensemble de la municipalité. L'encart suivant présente quelques façons de procéder pour déterminer qui répondra au questionnaire.

QUELQUES FAÇONS DE PROCÉDER POUR DÉTERMINER QUI RÉPONDRA AU QUESTIONNAIRE

Option 1 – Échantillon représentatif de la population cible

- Si l'enquête vise l'ensemble des résidants d'une municipalité, vous pourriez prendre le bottin téléphonique et sélectionner une personne sur dix, sur vingt, sur vingt-cinq, etc., sans jamais changer l'intervalle. C'est ce qu'on appelle un échantillonnage systématique. Le chiffre de cet intervalle dépend du nombre total d'individus du groupe cible divisé par la taille de l'échantillon nécessaire. Ainsi, si la population totale de votre groupe cible est de 10 000 personnes et que la taille nécessaire de l'échantillon est de 1 000, il vous faudra alors interroger une personne sur dix. Ensuite, il faut déterminer le premier répondant à l'enquête. Celui-ci est choisi au hasard, en utilisant un dé par exemple. Ainsi, dans l'exemple qui précède, si c'est le chiffre 6 qui est sorti, vous commencerez par la sixième personne inscrite dans la liste, puis vous sélectionnerez la seizième, la vingt-sixième, et ainsi de suite. En somme, cette procédure est facilement applicable si le questionnaire est distribué à tous les x individus sans jamais changer l'intervalle d'un répondant à l'autre et en choisissant le premier répondant au hasard.
- Vous pourriez procéder à un tirage au sort des répondants. Par exemple, vous découpez la liste électorale et faites un tirage au sort pour déterminer ceux qui recevront le questionnaire (i.e. équivalant à la taille retenue pour l'échantillon). C'est ce qu'on appelle un échantillon aléatoire simple.
- Vous pourriez choisir des rues au hasard (par exemple, par un tirage au sort) ou prendre les numéros pairs d'une rue et les numéros impairs de la rue suivante, et ainsi de suite jusqu'à ce que le territoire soit complètement couvert*.
- Si vous souhaitez couvrir un grand territoire qui se divise facilement (par exemple, une municipalité qui comporte plusieurs quartiers officiellement délimités), vous pourriez faire un tirage au sort des quartiers, pour ensuite procéder à une sélection aléatoire de ménages au sein de ces quartiers. C'est ce que l'on appelle un échantillonnage à plusieurs degrés. Cette méthode peut être particulièrement pratique si vous souhaitez, par exemple, limiter les déplacements des enquêteurs (voir aussi la section sur la réponse au questionnaire)*.

* Dans ces deux exemples, ce sont les ménages qui forment l'échantillon. Il faut donc, dans un deuxième temps, faire la sélection de la personne de ce ménage qui répondra à votre questionnaire. L'une des façons simples de procéder est de demander à parler à la première personne qui fêtera son anniversaire, ou à la dernière qui a fêté son anniversaire au cours de la présente année parmi les personnes éligibles dans le ménage. C'est cette personne qui devra répondre au questionnaire. L'important est que vous posiez toujours la même question pour sélectionner la personne dans le ménage.

- Si vous disposez de données statistiques officielles sur la population cible, vous pourriez choisir d'interroger un nombre déterminé de personnes dans divers groupes définis en fonction du sexe, de l'âge, du lieu de résidence, etc. Cette méthode permet de s'assurer que tous les groupes de personnes dont on souhaite obtenir l'opinion soient représentés dans l'échantillon. La méthode peut être particulièrement intéressante si vous souhaitez comparer les réponses données par certains groupes de personnes. Pour faire ce genre d'échantillonnage (échantillonnage stratifié), vous devrez, dans un premier temps, diviser la population cible en sous-groupes (ceux que vous souhaitez comparer, par exemple : les personnes de 18 à 25 ans, celles de 26 à 35 ans, celles de 36 à 45 ans, celles de 46 à 55 ans et celles de 56 ans et plus). Dans un second temps, vous devrez procéder de manière aléatoire, soit en faisant un tirage au sort (un tirage par sous-groupe), soit, si vous disposez d'une liste pour chaque sous-groupe, en procédant par intervalle (par exemple, si vous avez une liste de tous les résidants pour chaque quartier, vous pourriez décider de sélectionner une personne sur deux, cinq, dix, etc., en ne changeant pas l'intervalle au moment de la sélection par sous-groupe. Si un sous-groupe est beaucoup moins nombreux qu'un autre, par exemple s'il y a peu de personnes de 18 à 25 ans comparativement aux autres sous-groupes, il peut être judicieux de diminuer l'intervalle pour ce groupe afin de vous assurer d'avoir un nombre suffisant de personnes).

Option 2 – Échantillonnage non représentatif de la population cible

- Vous pourriez décider d'adopter plusieurs méthodes de réponse du questionnaire pour rejoindre différentes catégories de personnes. Par exemple, vous pourriez joindre par téléphone les personnes susceptibles d'être chez elles durant la journée (parents au foyer, personnes âgées, etc.) et d'envoyer le questionnaire par la poste à celles qui ont moins de chances d'être disponibles durant le jour.
- Le questionnaire pourrait être inséré dans le journal du quartier, de la municipalité ou de la région. Toutefois, le questionnaire devra clairement spécifier qui est qualifié pour participer à l'enquête (caractéristiques de la population cible).
- Vous pourriez faire un sondage Web, en communiquant l'adresse du site par divers moyens (en envoyant un courriel, en faisant paraître une annonce dans le journal ou sur les babillards d'école ou de centres de loisirs, etc.). Assurez-vous cependant que la population cible dispose d'Internet et soit familière avec cet outil.
- Si l'enquête cherche à évaluer la sécurité dans un milieu de vie précis (par exemple une station de métro, un parc, etc.), des bénévoles pourraient s'y poster afin de distribuer le questionnaire sur place. Vous serez ainsi assurés de rejoindre des individus qui font partie de ce milieu.

BÂTIR LE PLAN D'ANALYSE

Pour compléter la planification de l'enquête, il est suggéré de faire un plan d'analyse qui permettra de savoir, avant même que soit soumis le questionnaire, ce qui sera fait avec les données recueillies.

Si vous avez choisi d'utiliser le *Questionnaire d'enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans les milieux de vie*, vous trouverez dans le document qui l'accompagne de l'information sur l'analyse des réponses obtenues avec cet outil. Sinon, vous devrez bâtir votre propre plan d'analyse. Pour ce faire, il vous faut la liste des thèmes abordés dans le questionnaire (par exemple, la perception de la sécurité et du risque, la criminalité, la cohésion sociale, etc.) et les questions se rapportant à chacun de ces thèmes. Le tableau qui suit est un court exemple de grille présentant ce type d'information.

Exemple

Exemple 5 – Grille des thèmes de l'enquête et des questions qui leur sont associées

Thèmes	Questions associées
Perception de la sécurité et évaluation du risque	Q2, Q3, Q4
Sentiment de sécurité	Q1A, Q1B, Q3, Q4, Q5
Cohésion sociale, participation sociale	Q6, Q7A, Q7B, Q8, Q9

Avec cette liste en main, vous devrez mener une réflexion sur l'analyse que vous souhaiterez réaliser. Plus spécifiquement :

- Au moment de l'analyse, désirez-vous comparer les réponses données selon différents sous-groupes de la population cible (en fonction de l'âge, du sexe, etc.), selon différents secteurs du territoire (par quartiers, par arrondissement, etc.) ou selon différents problèmes (problèmes de sécurité, types d'actes criminels, etc.) ? Il peut être intéressant, par exemple, de chercher à savoir si les femmes perçoivent la sécurité du territoire de la même façon que les hommes, si les jeunes adultes déclarent des problèmes de sécurité différents que les personnes âgées, si les résidants d'un secteur se sentent moins en sécurité que ceux d'un autre secteur, etc. Le plan d'analyse devra faire ressortir toutes les comparaisons que vous souhaitez faire en déterminant les croisements de questions à réaliser (deux questions par croisement)[11]. Ainsi, si vous désirez comparer les réponses données par les hommes à celles des femmes, pour quelles questions précises voulez-vous faire cette comparaison ?

11. Si vous utilisez le *Questionnaire d'enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans les milieux de vie* ainsi que le fichier de saisie qui l'accompagne, les fréquences simples ainsi que les comparaisons selon le sexe et l'âge (trois groupes d'âge) seront générées automatiquement au fur et à mesure de la saisie des réponses dans le fichier.



Exemple 6 – Premier exemple de croisements de variables[12]

CROISEMENT DU THÈME : Perception de la sécurité et évaluation du risque

AVEC : Caractéristiques du répondant

CARACTÉRISTIQUES DU RÉPONDANT			PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ ET ÉVALUATION DU RISQUE	
Code de question	Question		Code de question	Question
[Q0]	Quartier habité par le répondant (quartier A, quartier B, quartier C)	➚	[Q2]	Évolution de la perception de la sécurité depuis cinq ans
		➔	[Q3]	Milieu de vie sécuritaire
		➘	[Q4]	Ne pas se sentir personnellement en sécurité dans le quartier
[Q31]	Sexe (homme ou femme)	➚	[Q2]	Évolution de la perception de la sécurité depuis cinq ans
		➔	[Q3]	Milieu de vie sécuritaire
		➘	[Q4]	Ne pas se sentir personnellement en sécurité dans le quartier



- En plus de ces comparaisons par clientèle, par territoire et par problème, il est possible de faire d'autres croisements qui permettent de mieux comprendre les perceptions, les attitudes ou les comportements des personnes interrogées. Le plan d'analyse devra donc aussi faire ressortir tous les autres croisements de questions que vous désirez faire. Par exemple, il peut être intéressant de chercher à savoir combien de personnes, parmi celles qui disent se sentir en sécurité dans leur milieu de vie, ont des comportements d'évitement ou de protection (verrouiller les portes de leur domicile ou de leur véhicule, éviter de sortir le soir, éviter de fréquenter certains coins jugés peu sécuritaires, etc.) par rapport à celles disant ne pas se sentir en sécurité. Et comment ces personnes disant se sentir en sécurité répondent-elles à des questions sur la cohésion sociale par rapport à celles disant ne pas se sentir en sécurité ? De tels croisements pourraient donner des indices sur les raisons qui font que ces personnes se sentent en sécurité : dans le premier cas, est-ce parce qu'elles jugent leur milieu de vie sécuritaire ou simplement parce qu'elles adoptent des comportements de protection ou d'évitement ? Dans le deuxième cas, est-ce que le fait de percevoir une meilleure cohésion sociale semble associé à un meilleur sentiment de sécurité ?

12. Inspiré du *Questionnaire d'enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans les milieux de vie*. Vous pouvez le consulter dans le document *Enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans les milieux de vie. Questionnaires et mode d'emploi d'un outil informatique pour faciliter la saisie, le traitement et l'analyse des données.* Ce document est disponible sur le site du CRPSPC [www.crpspc.qc.ca].

Exemple

Exemple 7 – Deuxième exemple de croisements de variables[13]

Croisement du thème : Perception de la sécurité et évaluation du risque

Avec : Cohésion sociale, participation sociale

COHÉSION SOCIALE, PARTICIPATION SOCIALE			PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ ET ÉVALUATION DU RISQUE	
[PS]	**Participation sociale**	➚	[Q2]	**Évolution de la perception de la sécurité depuis cinq ans**
		➘	[Q3]	**Milieu de vie sécuritaire**
[CS]	**Cohésion sociale**	➚	[Q2]	**Évolution de la perception de la sécurité depuis cinq ans**
		➘	[Q3]	**Milieu de vie sécuritaire**

13. *Ibid.*

Aide-mémoire : établir la méthode d'enquête

Territoire :

❑ A-t-on clairement délimité le territoire à couvrir ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❑ Est-ce que le territoire est adapté aux besoins, en matière d'objectifs de l'enquête et des ressources disponibles ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

Population à l'étude :

❑ A-t-on établi tous les critères d'inclusion des répondants (caractéristiques de la population cible) ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❑ Ces critères sont-ils fondés sur une bonne connaissance du milieu (par exemple, en tenant compte du portrait général du milieu) ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❑ Ces critères sont-ils cohérents avec les objectifs de l'enquête ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

Plan d'échantillonnage :

❑ A-t-on déterminé si l'enquête se fera à partir d'un échantillonnage probabiliste ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❑ A-t-on déterminé la taille de l'échantillon et la méthode choisie pour le constituer en fonction des besoins (objectifs de l'enquête) et des ressources disponibles ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

Questionnaire :

❑ A-t-on choisi le questionnaire ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❑ Le questionnaire répond-il aux besoins (thèmes couverts) ? Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE



❑ Le questionnaire est-il adapté au contexte de l'enquête (langue, type de milieu, population cible, etc.) ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

❑ Le questionnaire est-il approprié en regard des ressources disponibles et de la méthode de réponse choisie ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

❑ Le questionnaire est-il validé et préencodé ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

Méthode de réponse :

❑ A-t-on déterminé quelle méthode sera utilisée pour répondre au questionnaire ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

❑ Cette méthode est-elle adaptée à ce que l'on souhaite faire et aux ressources disponibles ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

❑ La méthode de réponse est-elle compatible avec le type d'échantillonnage choisi (aléatoire ou non aléatoire) ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

❑ A-t-on pris en compte les avantages et les inconvénients de la méthode choisie ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

❑ A-t-on exploré des stratégies visant à atténuer certains désavantages de la méthode choisie (par exemple les coûts ou le taux de réponse) ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

Plan d'analyse :

❑ Dispose-t-on d'un plan d'analyse pour le questionnaire retenu ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

❑ Est-ce que le plan d'analyse décrit quelles comparaisons et quels croisements de questions seront faits ? Oui ❍ Non ❍

COMMENTAIRE

Réaliser l'enquête

PRÉPARER LE MILIEU

Une bonne préparation du milieu peut grandement faciliter le déroulement de l'enquête. Plus votre terrain sera préparé, plus il sera réceptif. Par le fait même, les participants seront probablement plus coopératifs et mieux disposés à répondre au questionnaire.

Faire la promotion de l'enquête est un bon point de départ. Qu'il s'agisse, par exemple, de présenter les objectifs et les organismes responsables de l'enquête, de clarifier le processus de réponse au questionnaire et la manière de les récupérer pour assurer la confidentialité des répondants, tous ces éléments permettent de bien faire connaître l'enquête, de rassurer et, potentiellement, de stimuler la population à répondre au questionnaire et, ainsi, d'augmenter le taux de réponse. Il est également utile de rappeler aux répondants potentiels que la participation de chacun d'eux est essentielle à l'atteinte des objectifs de l'enquête.

La manière de transmettre l'information à la population cible dépendra du contexte. Vous pourriez avoir recours aux journaux locaux, recruter des bénévoles dans le milieu ciblé, faire des entrevues à la radio, distribuer des dépliants dans les commerces du territoire, etc. En cette matière, la connaissance du milieu et l'imagination sont deux clés importantes pour déterminer les meilleures façons d'atteindre la population cible.



RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE

Selon la méthode de réponse retenue, il y a deux possibilités : soit le questionnaire est remis aux participants qui doivent eux-mêmes le remplir, soit le questionnaire est rempli par un enquêteur.

Questionnaire rempli par le participant

Le temps et l'effort requis pour obtenir les réponses constituent les aspects les plus coûteux de l'enquête. Peu importe le mode de distribution du questionnaire choisi, les coûts seront moindres si les réponses sont obtenues rapidement, idéalement dès la première tentative. Un questionnaire bref, accompagné d'une présentation intéressante (écrite ou verbale), constitue une façon qui aide à maximaliser le taux de réponse au premier envoi. De même, une description détaillée de l'enquête (ses objectifs, les personnes ou l'organisme en charge, les répercussions attendues, etc.) et la promesse d'anonymat tendront à rassurer le participant et pourraient ainsi l'inciter à répondre.

L'importance de la transparence

La participation à une enquête suppose que des répondants divulguent certains éléments de leur vie privée, ce qui peut susciter de la méfiance lorsqu'il s'agit de sujets sensibles comme ceux de la sécurité, de la criminalité et de la victimation. Il est donc nécessaire, au moment de la collecte, de donner à tous les répondants une idée précise de l'enquête, c'est-à-dire :

– Qui en est l'instigateur et qui est en charge de sa réalisation ?

– Que cherche-t-on à savoir ?

– Dans quel but ?

– Quelles sont les répercussions attendues de l'exercice ?

– Comment l'information recueillie sera-t-elle utilisée et protégée pour garantir la confidentialité des sources ?

La transparence aidera certainement à mettre les répondants en confiance et, ce faisant, elle contribuera à augmenter le taux de réponse.

Questionnaire rempli par un enquêteur

La réponse au questionnaire représente une étape cruciale de la réalisation d'une enquête, qui peut avoir des répercussions sur la qualité des résultats obtenus en bout de ligne. Il est possible d'avoir recours à des firmes spécialisées pour cette activité. Dans cette éventualité, il est important de faire un suivi auprès des personnes ou de l'organisme chargés de ce travail afin d'assurer la qualité méthodologique et la fiabilité des résultats.

Si vous optez pour prendre en charge cette activité, il serait important que les enquêteurs connaissent et respectent quelques règles de base pour assurer la qualité des résultats obtenus. Par exemple, l'enquêteur doit toujours commencer par s'identifier et présenter l'enquête (la personne ou l'organisme responsable, l'objectif, les répercussions attendues, etc.). Il doit également donner des précisions quant aux moyens qui sont pris pour garantir la confidentialité des participants à l'enquête (voir l'encadré précédent). Par ailleurs, l'enquêteur doit lire toutes les questions, sans reformuler et en respectant l'ordre dans lequel elles se présentent.

Quelques questions d'éthique…

Selon la nature des thèmes abordés, il est possible que l'intervieweur soit amené à entendre des confidences de participants à l'enquête, par exemple au sujet de comportements violents ou d'activités illicites. Il est donc essentiel que les responsables de la collecte réfléchissent à ces questions et établissent une façon de faire qui sera discutée avec les collaborateurs avant le début de la collecte d'information, de façon à ce que ceux-ci soient moins décontenancés si de telles situations se présentent. En aucun cas la sécurité d'un citoyen ne devrait être compromise au cours de l'enquête, qu'il soit témoin, victime ou enquêteur[14].

14. Vous pouvez consulter l'annexe 6 du *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* pour plus de détails sur les préoccupations éthiques dans un contexte de diagnostic de sécurité [www.crpspc.qc.ca].

Dans le cas d'une enquête téléphonique, il est suggéré de procéder à un nombre prédéterminé de rappels pour augmenter le taux de réponse. Par exemple, vous pourriez choisir de rappeler à deux reprises les personnes qui n'auraient pas été jointes. Idéalement, ces rappels devraient être faits à des jours différents et à des moments variés de la journée pour augmenter les chances de joindre ces personnes. Il est donc conseillé d'indiquer quelle journée et à quelle heure chaque appel est réalisé.

PRÉVOIR LE RETOUR DES QUESTIONNAIRES

Si vous avez choisi une méthode où le participant répond lui-même au questionnaire, vous devrez prévoir une façon que le questionnaire rempli vous soit renvoyé par ce participant. Certaines façons de faire peuvent faciliter le retour des questionnaires. S'il s'agit d'un envoi postal, il est préférable d'inclure une enveloppe préaffranchie au moment de l'envoi. Offrir plus d'un moyen de renvoi du questionnaire, par exemple en indiquant un numéro de télécopieur ou en donnant la possibilité de répondre en ligne sur une page Web, facilite le renvoi du questionnaire, ce qui peut inciter le participant à répondre. Enfin, il est conseillé d'indiquer clairement la date d'échéance pour le retour du questionnaire afin que ce dernier soit renvoyé dans des délais raisonnables. La date d'échéance devrait laisser au participant le temps nécessaire pour répondre, sans toutefois lui donner le temps de l'oublier…

Il faudra probablement stimuler les répondants à retourner les questionnaires dûment remplis et ainsi augmenter le taux de réponse. Vous pouvez faire une relance en ayant recours à la même méthode que lors de l'envoi des questionnaires, faire un article dans le journal local, déposer des notes à cet effet dans des endroits stratégiques, etc. Vous pourriez également avoir recours à des stratégies incitatives. Par exemple, accompagner le questionnaire d'un billet permettant de participer au tirage d'un cadeau. Lorsque le répondant remet son questionnaire, il conserve le double du billet de tirage et retourne l'autre partie avec son questionnaire. Il faudra vous assurer que le moyen utilisé pour relancer les répondants ne menace pas l'anonymat que permet la méthode. Dans l'exemple du billet de tirage, le billet devrait être physiquement indépendant du questionnaire et ne comporter aucune information permettant de lier le questionnaire à ce billet. Cette précaution pour préserver l'anonymat du participant devrait également être mentionnée sur le questionnaire, afin de rassurer le participant.

Aide-mémoire : réaliser l'enquête

Préparer le terrain

- ❏ A-t-on élaboré et mis en œuvre des stratégies pour préparer le terrain ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Est-ce que les stratégies pour préparer le terrain sont fondées sur une bonne connaissance du milieu et de la population cible ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______

Soumettre le questionnaire

Questionnaire rempli par les répondants

- ❏ A-t-on élaboré et mis en œuvre des stratégies pour maximaliser le taux de réponse à la première tentative ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______
- ❏ A-t-on bien présenté l'enquête (objectifs, personnes en charge, confidentialité des répondants, etc.), par exemple dans une lettre d'accompagnement au questionnaire ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______
- ❏ A-t-on procédé à une relance ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______

Questionnaire rempli par un enquêteur

- ❏ Si l'on a recours à une firme de sondage pour remplir le questionnaire, a-t-on bien précisé les objectifs et les attentes par rapport à l'enquête ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Si l'on a recours à une firme de sondage pour remplir le questionnaire, s'est-on assuré de faire un suivi tout au long de la collecte de données ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______
- ❏ Si le questionnaire n'est pas rempli par des experts, s'est-on assuré que tous les enquêteurs connaissent et respectent les règles de base pour soumettre un questionnaire (présentation de l'enquête, formulation, ordre des questions, éthique, etc.) ? Oui ◯ Non ◯
  COMMENTAIRE ______

- A-t-on déterminé le nombre de rappels qui seraient faits ? Oui ☐ Non ☐

  COMMENTAIRE

- A-t-on fait des rappels à des moments différents pour maximaliser le taux de réponse ? Oui ☐ Non ☐

  COMMENTAIRE

Retour des questionnaires

- Si les questionnaires sont remplis par les répondants, a-t-on prévu une façon que les questionnaires remplis soient retournés ? Oui ☐ Non ☐

  COMMENTAIRE

- A-t-on élaboré et mis en œuvre des stratégies pour faciliter ou favoriser le retour des questionnaires (enveloppes préaffranchies, date d'échéance claire, etc.) ? Oui ☐ Non ☐

  COMMENTAIRE



Traiter et analyser les données

Pour que les données recueillies soient analysées, elles doivent être transformées en une information qui puisse être utilisée. Pour ce faire, elles doivent être traitées. Le traitement des données comprend deux phases, soit la saisie et l'organisation des données.

LA SAISIE

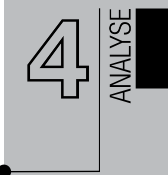
Lorsqu'un questionnaire est soumis, les réponses sont saisies soit directement dans un fichier électronique si les entrevues sont assistées par ordinateur, soit écrites sur le questionnaire imprimé. Dans le premier cas, la saisie se fait en même temps que l'administration du questionnaire. Par contre, si les réponses sont inscrites sur les questionnaires imprimés, il faut ensuite transférer toutes les réponses dans un fichier informatique. Le fichier de saisie, qui peut être en format Excel, Word, Access ou autre, est généralement organisé en fonction de la structure du questionnaire.

Si vous utilisez le *Questionnaire d'enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans les milieux de vie*, un fichier de saisie est disponible[15]. Si vous utilisez un autre questionnaire, l'exemple 8 de la page suivante présente un modèle de grille de saisie qui pourra vous aider à construire la vôtre.

Évidemment, une réponse illisible ne peut être inscrite dans le fichier de saisie. D'ailleurs, à cette étape, tous les questionnaires mal remplis, illisibles ou dont le répondant ne correspond pas aux critères de sélection établis devront être retirés. On peut conserver le questionnaire si plus de la moitié des réponses sont lisibles et acceptables, mais lorsqu'une réponse est illisible, il s'agit de ne pas la saisir, soit en laissant un vide dans la case correspondante du fichier de saisie, soit en inscrivant un code qui corresponde à « pas de réponse » (généralement, c'est le code 9, 99, 999, etc. qui est utilisé).

Solution pratique !

Il est possible d'avoir recours à une firme spécialisée pour effectuer la saisie des questionnaires remplis. Cette solution peut être pratique, surtout si l'on dispose de délais serrés pour la réalisation de l'enquête. Pour connaître les ressources disponibles dans votre communauté, vous pourriez vous référer à une université, à des chercheurs ou à toute autre personne qui travaille régulièrement avec des données statistiques. Ces personnes sauront certainement vous diriger vers les ressources appropriées. Par ailleurs, recourir à une firme spécialisée permet de déterminer à l'avance et avec assez d'exactitude les coûts associés à la saisie. Il suffit en effet d'envoyer un questionnaire vierge à la firme afin d'obtenir une estimation du prix pour la saisie de chaque questionnaire rempli !



15. Ce fichier est disponible dans le site Internet du *Centre québécois de ressources en promotion de la sécurité et en prévention de la criminalité* [www.crpspc.qc.ca].

Exemple

Exemple 8 – Grille de saisie

Question / Répondant	Q1	Q2	Q3A	Q3B	Q4	Q5	Q6A	…[a]
001[b]	2	4	2	3	1	1	2	…
002	3	2[c]	1	4	2	1	3	…
003	2	2	3	3	1	2	2	…
…[d]	…	…	…	…	…	…	…	…

a. Et ainsi de suite jusqu'à couvrir toutes les questions.

b. Chaque questionnaire ou répondant doit avoir un code unique. C'est celui que vous devrez inscrire ici. Ce code devrait également apparaître sur le questionnaire.

c. Nous avons vu, dans les sections portant sur le questionnaire et sur le plan d'analyse, que chaque choix de réponse doit avoir un code numérique simple (questionnaire préencodé). C'est ce code que vous devrez inscrire dans la grille de saisie pour permettre l'organisation et l'analyse des données.

d. Tous les répondants doivent idéalement être inclus dans le même fichier de saisie pour faciliter le traitement et l'analyse des données.

Une bonne saisie est primordiale à la réussite de l'enquête puisque c'est sur elle que reposent l'analyse et, donc, les résultats. Il est normal que surviennent quelques erreurs de saisie, mais, évidemment, plus elles sont nombreuses, plus les résultats seront faussés ! Attention donc à ce qui pourrait augmenter le risque d'erreurs de saisie ! Par exemple, assurez-vous que le fichier de saisie reprend le même ordre de questions que le questionnaire. Il pourrait aussi être intéressant d'établir des procédures de validation de la saisie, par exemple en limitant les valeurs permises pour chaque case du fichier de saisie. Ceci limitera les erreurs en rendant impossible la saisie accidentelle de réponses erronées. Par exemple, vous pourriez faire en sorte qu'une lettre ne puisse être inscrite dans une case de réponse puisque les réponses correspondent à des codes numériques. Pour limiter les valeurs permises, vous devrez probablement recourir à un expert. Si vous désirez limiter les coûts, peut-être y a-t-il au sein de votre équipe, dans des écoles ou des organismes de votre communauté, des personnes ayant une expertise particulière qui pourraient être mises à contribution.

Certains questionnaires contiennent des questions ouvertes, c'est-à-dire des questions exigeant des réponses libres puisqu'elles ne sont pas encadrées par un choix imposé. Par exemple, si vous demandez à la personne de vous indiquer le problème de sécurité qui la préoccupe le plus, elle vous répondra spontanément ce qui lui vient à l'esprit. Les possibilités de réponses sont donc multiples. Au moment de la saisie des questionnaires, ces réponses librement formulées doivent être fidèlement retranscrites. Par ailleurs, mentionnons que l'analyse de questions ouvertes demande beaucoup de temps. Il faut donc à cet égard limiter le nombre de questions ouvertes. De même, lorsqu'on recourt à de telles questions, l'idéal est de favoriser des questions ouvertes qui conduisent à des réponses courtes, de façon à faciliter l'analyse.

L'ORGANISATION DES DONNÉES

Une fois la saisie des données terminées, ces dernières doivent être organisées de manière à ce qu'elles puissent être analysées. Il s'agit en fait de regrouper les données en fonction de ce que vous désirez savoir, c'est-à-dire ce qui est inscrit dans votre plan d'analyse (voir la section Bâtir le plan d'analyse). Si votre échantillon se veut représentatif de la population totale et que vous n'avez pu respecter les conditions de base (voir l'annexe 3 sur la constitution d'un échantillon probabiliste et représentatif de la population), il faut se référer à un statisticien avant d'analyser les données pour qu'il puisse apporter les correctifs nécessaires. Ce sont ces données corrigées par une pondération adéquate qu'il faudra désormais utiliser pour l'analyse.

L'ANALYSE DE L'INFORMATION

Il faut maintenant regrouper les données recueillies sous les catégories distinctives afin de faire ressortir des résultats, de repérer et de classer les informations pertinentes dans le contexte d'un portrait de sécurité d'un territoire ou d'un milieu de vie. Le cas échéant, ces dernières seront ajoutées aux informations pertinentes en provenance d'autres stratégies de collecte de données (forum de discussion, informateurs clés, consultation de la documentation existante, etc.), et ce, dans le but de formuler des faits saillants et les problèmes qui en découlent (voir le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*).

Dans un premier temps, l'utilisation de diverses méthodes statistiques permet de résumer et de mieux comprendre les données quantitatives. Ces méthodes permettent notamment de dégager :

- des proportions, par exemple le pourcentage de participants ayant répondu que leur quartier est peu ou pas sécuritaire ;
- des moyennes, par exemple l'âge moyen des victimes de violence conjugale dans une municipalité ;
- la distribution[16] des valeurs d'une variable, par exemple la distribution de l'âge des victimes d'intimidation dans une école primaire ;
- des associations entre deux variables, par exemple le niveau d'insécurité selon l'âge des répondants ou le taux d'introduction par effraction selon les municipalités d'une MRC.

Vous pouvez procéder tout d'abord à un traitement descriptif simple. Il s'agit essentiellement de produire des tableaux de fréquences ou des tableaux croisés. Le tableau de fréquence permet de connaître la distribution des cas en fonction d'une variable particulière (exemple 9). Cette information peut être exprimée en nombre ou en pourcentage. Les tableaux croisés permettent d'illustrer l'association entre deux variables différentes (exemple 10).

16. La distribution est le classement de toutes les valeurs associées à une variable donnée. Par exemple, la distribution de l'âge des victimes d'intimidation dans une école primaire consisterait à inscrire l'âge de chacune des victimes d'intimidation interrogées, puis à classer toutes ces valeurs de la plus petite à la plus grande.

Exemple

Exemple 9 – Distribution du niveau de sécurité du quartier perçu par les adultes de 18 ans et plus

Niveau de sécurité perçu	Code	Nombre	%
Très sécuritaire	1	179	50,9
Assez sécuritaire	2	90	25,6
Peu sécuritaire	3	60	17,0
Pas du tout sécuritaire	4	20	5,7
Refus ou NSP	5	3	0,9
TOTAL		352	100

Exemple 10 – Distribution en pourcentage du niveau de sécurité du quartier perçu par les adultes de 18 ans et plus selon les classes d'âge

Niveau de sécurité perçu	Groupes d'âge		
	18-39	40-59	60 et +
Très sécuritaire ou assez sécuritaire	86,2 %	82,9 %	67,2 %
Peu sécuritaire ou pas du tout sécuritaire	13,8 %	17,1 %	32,8 %
TOTAL	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Dans le cas d'un tableau croisé comme l'exemple 10, la première question à se poser en l'examinant est si les différences entre les valeurs observées dans l'échantillon sont le fruit du hasard (biais de l'échantillon) ou plutôt le reflet de la réalité vécue dans le milieu, pour l'ensemble de la population. Par exemple, on peut se demander si les personnes de 60 ans et plus de la population cible sont réellement plus nombreuses à ressentir un faible niveau de sécurité que les personnes d'autres groupes d'âge. La réponse à cette question est obtenue en faisant des tests statistiques dans la mesure où l'on a eu recours à un échantillon représentatif (voir la section Déterminer le plan d'échantillonnage). Pour ce faire, il est fortement conseillé de faire appel à un statisticien. Au terme de ses calculs, ce dernier pourra statuer sur les différences dont on est sûr (avec une possibilité d'erreur d'au plus 5 %) qu'elles reflètent la réalité (différence statistiquement significative). Même en présence d'une différence statistiquement significative, il faut se demander si cette différence représente un intérêt quelconque pour le diagnostic. Dans l'exemple 10, même si l'on concluait à une différence significative entre les 18-39 ans et les 40-59 ans dans le niveau de sécurité perçu, l'écart entre ces deux groupes est d'un intérêt négligeable pour le diagnostic.

Il faut noter toutefois que, si la différence n'est pas significative, on lui accorde moins d'importance, mais on peut quand même la considérer en mentionnant, à tout le moins, que cela peut refléter une tendance si 1) cela correspond à la perception des personnes qui connaissent bien le milieu et que 2) le fait que la différence ne soit pas statistiquement significative est probablement lié à une taille d'échantillon trop petite.

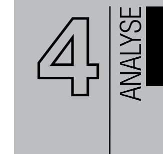
En fonction des besoins, les résultats peuvent être illustrés à l'aide de graphiques ou figures. Pour des analyses complexes, il peut être utile de faire appel à une personne expérimentée dans l'analyse quantitative. Si vous désirez en savoir plus sur l'analyse quantitative, des références sont suggérées à la fin de ce document.

Au terme de cette étape, comme l'explique la section suivante, il s'agit d'extraire les informations qui semblent les plus pertinentes dans le contexte d'un portrait de sécurité d'un milieu de vie et en regard des objectifs de l'enquête.

Dégager les informations significatives

À ce stade-ci, vous avez des résultats sous forme de nombres, de taux ou de proportions qui peuvent être présentés dans un tableau, un graphique ou une autre figure. Ces données peuvent être accompagnées d'une interprétation. Dans le cas contraire, il s'agit d'énoncer différentes conclusions inspirées des tableaux, graphiques, figures, etc. afin de dégager les informations pertinentes. L'analyse de l'exemple 9 permet de conclure que plus de 20 % de la population de 18 ans et plus perçoit son quartier comme peu ou pas du tout sécuritaire[17]. Quant à l'exemple 10, il permet de conclure que les personnes de 60 ans et plus se sentent moins en sécurité que les plus jeunes[18].

Les résultats obtenus par les analyses statistiques réalisées permettent donc de formuler une liste d'informations significatives. Ces informations significatives devraient refléter le plan d'analyse : les distinctions qui ont été réalisées (par sous-groupe de population, par secteur du territoire, par problématique, etc.) et les regroupements qui ont été faits (comparaisons et croisements de questions) détermineront dans une large mesure les informations que vous pourrez faire ressortir. L'exemple 11a de la page suivante présente quelques informations significatives tirées d'une enquête fictive. Dans cet exemple, pour chaque information significative, en plus du thème de sécurité, nous avons choisi de préciser le lieu et la clientèle.



17. On présume dans cet exemple que les données ont été recueillies auprès d'un échantillon représentatif de la population qui respectait toutes les conditions. Dans le cas contraire, nous aurions dû utiliser « des répondants » à la place de « de la population » dans l'énoncé d'interprétation.

18. On présume également dans cet exemple que les données ont été recueillies auprès d'un échantillon représentatif de la population qui respectait toutes les conditions et qu'un test a été effectué pour vérifier que la différence était significative.

Exemple

Exemple 11a – Informations significatives tirées de l'enquête fictive sur la sécurité et la victimation des personnes dans un milieu de vie (Es)

Informations significatives	Thème	Clientèle	Lieu
À la question sur le problème de sécurité qui les préoccupe le plus, 80 % de ceux qui ont répondu avoir une préoccupation ont déclaré un problème associé à la sécurité routière. [Es]	Sécurité routière	Population générale	Municipalité
17 % des répondants à l'enquête ont déclaré que les problèmes de vandalisme dans leur quartier sont assez fréquents ou très fréquents. Ce problème semble être particulièrement épineux dans le Quartier Sud puisque cette proportion y atteint 30 %. [Es]	Désordre	Population générale	Quartier Sud
Le vandalisme est le problème de désordre le plus fréquemment déclaré dans le Quartier Sud. [Es]	Désordre	Population générale	Quartier Sud
9 % des répondants du Quartier Sud ont déclaré que les désordres liés à la vente ou à la consommation de drogues sont assez fréquents ou très fréquents, comparativement aux répondants des autres quartiers qui ont répondu à cette question dans une proportion de 3 %, 1,4 % et 0,8 %. [Es]	Désordre	Population générale	Quartier Sud
51 % des personnes de 65 ans et plus ont déclaré ne jamais ouvrir leur porte à un étranger. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité
Dans le Quartier Sud, 21 % des femmes déclarent que, souvent, elles ne se sentent personnellement pas en sécurité dans leur milieu de vie. Les hommes et les femmes des autres quartiers déclarent ce problème dans une proportion beaucoup plus faible (moins de 10 %). [Es]	Sentiment de sécurité	Femmes	Municipalité
55 % des plus de 65 ans ont affirmé éviter certains endroits pour des raisons de sécurité. Cette proportion n'est que de 14 % pour les deux autres groupes d'âge inclus dans l'enquête. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité
Parmi les endroits évités par les personnes âgées, c'est le parc du Quartier Sud qui est le plus souvent mentionné (48 % des mentions). [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Quartier Sud/Parc
4 % des personnes du Quartier Sud ont déclaré avoir été victime d'agression physique ou verbale dans un contexte conjugal contre 1,5 % pour l'ensemble de la municipalité. [Es]	Violence conjugale	Population générale	Quartier Sud
5 % de la population du Quartier Nord (incluant le secteur du Lac) a déclaré avoir été victime d'un vol par effraction au cours de la dernière année. [Es]	Vols	Population générale	Quartier Nord
17 % des personnes de 65 ans et plus ont déclaré que les comportements des jeunes ou des groupes de jeunes sont une source de menace ou d'insécurité. Cette proportion n'est que de 5 % pour les deux autres groupes d'âge inclus dans l'enquête. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité

Analyser les informations significatives pour en dégager les faits saillants

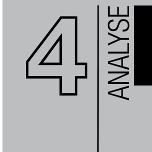
Un fait saillant est l'expression d'une réalité qui mérite d'être retenue en raison de son importance. Cette importance dépend de la fréquence (nombre et caractère répétitif d'un événement, d'une situation ou du nombre de personnes qui mentionnent la même information, etc.), de la gravité perçue des conséquences, d'une tendance observée (par exemple, un problème en constante progression), du caractère inusité d'un événement ou d'une situation, etc. Notons que, lorsque plusieurs informations significatives s'adressent à la fois au même thème, à la même population et aux mêmes lieux, il est souvent pertinent de résumer cette information par un même fait saillant. Un énoncé de fait saillant peut être exprimé de différentes façons en faisant référence aux quand ?, quoi ?, où ?, qui ? et comment ?. Ainsi, à partir de l'exemple présenté précédemment, les informations significatives ont été triées par thème (exemple 11b). Ensuite, un fait saillant a été généré pour refléter une ou plusieurs informations significatives qui partageaient à la fois le même thème, la même population et le même lieu. Il faut remarquer que certains de ces énoncés de fait saillant relèvent d'une seule information significative (faits saillants ❷, ❸, ❺, ❻ et ❼) alors que d'autres ont été dégagés à partir de plusieurs (❶ et ❹).

Un tel exercice fait appel à un esprit de synthèse, au jugement et à une bonne connaissance du milieu. Aussi, il peut être judicieux de faire cet exercice avec plusieurs personnes. Au terme de cet exercice, les faits saillants dégagés à partir de l'enquête devront être ajoutés aux faits saillants découlant d'autres collectes réalisées à l'intérieur du diagnostic de sécurité, le cas échéant. C'est à partir de l'analyse transversale de tous ces faits saillants réunis que vous pourrez déterminer ceux qui vont permettre de dégager les principaux problèmes à retenir dans le diagnostic (voir la section Réaliser le bilan de sécurité et de criminalité du milieu dans le *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité*).

Exemple

Exemple 11b – Faits saillants dégagés de l'enquête sur la sécurité et la victimation des personnes dans le milieu de vie

Informations significatives	Thème	Clientèle	Lieu	Faits saillants
17 % des répondants à l'enquête ont déclaré que les problèmes de vandalisme dans leur quartier sont assez fréquents ou très fréquents. Ce problème semble être particulièrement épineux. [Es]	Désordre	Population générale	Quartier Sud	❶ Désordre dans le Quartier Sud qui se manifeste essentiellement par du vandalisme, de la vente ou consommation de drogue dans les lieux publics. [Es]
Le vandalisme est le problème de désordre le plus fréquemment déclaré dans le Quartier Sud. [Es]	Désordre	Population générale	Quartier Sud	
9 % des répondants du Quartier Sud ont déclaré que les désordres liés à la vente ou à la consommation de drogues sont assez fréquents ou très fréquents, comparativement aux répondants des autres quartiers qui ont répondu à cette question dans une proportion de 3 %, 1,4 % et 0,8 %. [Es]	Désordre	Population générale	Quartier Sud	



Exemple

Informations significatives	**Thème**	**Clientèle**	**Lieu**	**Faits saillants**
À la question sur le problème de sécurité qui les préoccupe le plus, 80 % de ceux qui ont répondu avoir une préoccupation ont déclaré un problème associé à la sécurité routière. [Es]	Sécurité routière	Population générale	Municipalité	❷ La sécurité routière est le problème de sécurité qui préoccupe le plus la population de la municipalité. [Es]
Dans le Quartier Sud, 21 % des femmes déclarent que, souvent, elles ne se sentent personnellement pas en sécurité dans leur milieu de vie. Les hommes et les femmes des autres quartiers déclarent ce problème dans une proportion beaucoup plus faible (moins de 10 %). [Es]	Sentiment de sécurité	Femmes	Municipalité	❸ Les femmes du Quartier Sud manifestent un haut taux d'insécurité. [Es]
51 % des personnes de 65 ans et plus ont déclaré ne jamais ouvrir leur porte à un étranger. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	
55 % des plus de 65 ans ont affirmé éviter certains endroits pour des raisons de sécurité. Cette proportion n'est que de 14 % pour les deux autres groupes d'âge inclus dans l'enquête. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	❹ Les personnes âgées de la municipalité affichent un haut taux d'insécurité qui se manifeste par des comportements de protection et une méfiance à l'égard des jeunes. [Es]
17 % des personnes de 65 ans et plus ont déclaré que les comportements des jeunes ou des groupes de jeunes sont une source de menace ou d'insécurité. Cette proportion n'est que de 5 % pour les deux autres groupes d'âge inclus dans l'enquête. [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Municipalité	
Parmi les endroits évités par les personnes âgées, c'est le parc du Quartier Sud qui est le plus souvent mentionné (48 % des mentions). [Es]	Sentiment de sécurité	Personnes âgées	Quartier Sud/Parc	❺ Le parc du Quartier Sud est une source d'insécurité pour les personnes âgées. [Es]
4 % des personnes du Quartier Sud ont déclaré avoir été victime d'agression physique ou verbale dans un contexte conjugal contre 1,5 % pour l'ensemble de la municipalité. [Es]	Violence conjugale	Population générale	Quartier Sud	❻ Problème de violence conjugale dans le Quartier Sud. [Es]
5 % de la population du Quartier Nord (incluant le secteur du Lac) ont déclaré avoir été victime d'un vol par effraction au cours de la dernière année. [Es]	Vols	Population générale	Quartier Nord	❼ Problème de vol par effraction dans les résidences du Quartier Nord. [Es]

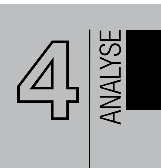
PRÉSENTER LES RÉSULTATS

Avant de présenter les résultats de l'enquête, il faut se demander comment ces résultats s'intègrent, le cas échéant, à l'ensemble des données recueillies au cours de votre diagnostic de sécurité. Par exemple, si vous avez utilisé d'autres méthodes de collecte de données, il faut décider au préalable si les résultats de l'enquête vont être présentés seuls ou en même temps que les autres données de manière à faire un portrait complet de la situation. Cette dernière option présente l'avantage d'éviter des messages contradictoires émanant de plusieurs méthodes de collecte de données, ce qui peut être particulièrement important à considérer dans les communications grand public.

La façon de présenter les résultats dépendra surtout des caractéristiques de votre auditoire et de ses attentes. En sachant à qui vous devez les présenter, vous pourrez faire ressortir les éléments qui lui sont les plus pertinents, d'une manière qui lui soit compréhensible. Les questions suivantes pourront vous aider à déterminer la meilleure manière de présenter les résultats :

- Une entente a-t-elle été prise avec cette personne ou ce groupe sur ce qui doit être présenté à la fin de l'enquête (les livrables) ?
- En regard des résultats de l'enquête, quel est le message que vous souhaitez passer à votre auditoire ? Ce message sera probablement lié à l'objectif de l'enquête, c'est-à-dire aux raisons qui l'ont motivée au départ.
- Comment devez-vous passer votre message afin que celui-ci soit intelligible et crédible pour votre auditoire ? Le rapport détaillé n'est pas toujours la meilleure façon de présenter l'enquête. Parfois, un résumé des faits saillants et une présentation avec diaporama constituent des formes de présentation plus efficaces, et elles présentent l'avantage d'être beaucoup moins énergivores !
- De combien de temps disposez-vous pour présenter les résultats ? Un délai serré vous contraindra probablement à faire une présentation plus courte et moins détaillée.

Il serait important de penser à partager les résultats de l'enquête avec les répondants. Ceci devrait idéalement inclure un bref rappel du projet, une description succincte de la réalisation de l'enquête (par exemple, le nombre de questionnaires envoyés et remplis) et un sommaire des résultats obtenus. La façon de partager vos résultats dépendra notamment du contexte, du territoire couvert et du nombre de répondants. Si ces derniers sont peu nombreux, vous pourriez leur faire parvenir une lettre. Sinon, vous pourriez faire paraître un court article dans le journal local ou régional, faire une entrevue à la radio, afficher une annonce sur le babillard du centre communautaire et des centres de loisirs, etc. Vous pourriez aussi en profiter pour mentionner les répercussions attendues de l'enquête, par exemple si vous souhaitez approfondir certains aspects par d'autres méthodes de collecte ou si vous comptez passer à l'élaboration d'un plan d'action !



En fait, il est possible que vous ayez à communiquer des résultats différents, de manière différente, à des individus ou des groupes différents. Adapter la présentation des résultats à votre auditoire aidera certainement à ce que l'enquête atteigne son but, quel que soit celui que vous vous étiez fixé au départ. Nous vous référons au *Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité* de la *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales* pour plus de détail sur la diffusion ou la validation des résultats.

Aide-mémoire : traiter et analyser les données

Réaliser la saisie et le traitement des données

❏ A-t-on examiné la possibilité d'avoir recours à une firme spécialisée dans la saisie et le traitement des données ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❏ Si la saisie n'est pas réalisée par une firme externe, dispose-t-on d'un fichier de saisie construit selon la structure du questionnaire ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❏ Si le questionnaire avait été remis aux répondants afin qu'ils le remplissent eux-mêmes, a-t-on retiré tous les questionnaires illisibles, mal remplis ou dont le répondant ne correspond pas aux critères d'inclusion établis ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❏ A-t-on fait en sorte de limiter le plus possible les erreurs de saisie (par exemple, en limitant les valeurs possibles dans le fichier de saisie) ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❏ Une fois la saisie terminée, a-t-on organisé les données selon ce que prescrit le plan d'analyse ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

Analyser l'information

❏ A-t-on demandé à des experts de réaliser des analyses statistiques des données, au moins pour les analyses complexes ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❏ À moins qu'elles aient été faites par des experts, a-t-on réalisé des analyses statistiques simples (proportions, moyennes, distributions, associations, etc.) des données, de façon à faire ressortir des résultats quant à la sécurité du milieu de vie ou du territoire ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❏ A-t-on illustré ces informations à l'aide de graphiques, tableaux, figures, etc., pour en faciliter la compréhension ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

❏ A-t-on sélectionné les résultats les plus significatifs dans le contexte d'un portrait de la sécurité d'un milieu de vie et au regard des objectifs de l'enquête ? — Oui ❍ Non ❍
COMMENTAIRE

Présenter les résultats

- ❏ A-t-on déterminé la meilleure façon de présenter les résultats, selon 1) l'auditoire, 2) le message que l'on souhaite passer et 3) les ressources et le temps disponibles ? Oui ☐ Non ☐

  COMMENTAIRE

- ❏ A-t-on remercié les répondants et partagé avec eux les résultats de l'enquête, incluant un bref rappel du projet, une description succincte de la réalisation de l'enquête et un sommaire des résultats obtenus ? Oui ☐ Non ☐

  COMMENTAIRE



Références

W. Paul Vogt, *Dictionary of Statistics & Methodology : A Nontechnical Guide for the Social Sciences*, Thousand Oaks, Londres et New Delhi, SAGE Publications, 2e édition, 1999.

Christel A. Woodward, Larry W. Chambers et Kimberly D. Smith, *Un guide pour améliorer la collecte des données lors des enquêtes sur la santé et les soins de santé*, Association canadienne d'hygiène publique, 1re édition, 1982.



U.S. Department of Health and Human Services and SAMHSA's National Clearinghouse for Alcohol & Drug Information. « Communities that Care » [http://ncadi.samhsa.gov/features/ctc/resources.aspx].

Annexe 1

Lectures complémentaires suggérées

Lectures complémentaires suggérées

Colin, M., P. Lavoie, M. Delisle, C. Montreuil et G. Payette, *Initiation aux méthodes quantitatives en sciences humaines*, 2e édition. Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 1995.

Gauthier, B. *et al.*, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 4e édition, 2003, 632 p.

Satin, A. et W. Shastry, *L'échantillonnage : un guide non mathématique*, 2e édition, Statistique Canada, catalogue 12-602F, 1993.


Séance d'information dans le cadre du Diagnostic local de sécurité [http://www.vps.fgov.be/doc/syllabusFr.pdf].


Service de police régional d'Ottawa (2001). *Vous pouvez y arriver. Une trousse d'outils pratiques pour l'évaluation des programmes d'intervention policière et de prévention de la criminalité dans la collectivité* [http://www.ottawapolice.ca/fr/resources/publications/pdf/you_can_do_it_evaluation_toolkit.pdf].

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR LA CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON :

Statistique Canada (2003). *Méthodes et pratiques d'enquête*, catalogue 12-587-XPF.


Statistique Canada. *Sélection d'un échantillon*. Récupéré en ligne le 15-05-06 de [www.statcan.ca/francais/edu/power/ch13/sample/sample_f.htm].


Statistique Canada. *Échantillonnage probabiliste*. Récupéré en ligne le 15-05-06 de [www.statcan.ca/francais/edu/power/ch13/probability/probability_f.htm].



Annexe 2

Modèle de grille budgétaire

Modèle de grille budgétaire

Activité	Ressources nécessaires	Dépenses salariales ($)	Achat de matériel ($)	Coûts pour l'espace de travail ($)	Contributions volontaires (nom et coordonnées)
Coordination	Recours à des ressources spécialisées				
Préparation du terrain	Ressources humaines				
	Frais d'impression (lettres de présentation, etc.)				
	Frais liés à la parution d'annonces (journaux, radio, etc.)				
	Recrutement				
	Formation des enquêteurs				
Collecte de données par la poste	Ressources humaines (enquêteurs, etc.)				
	Traduction				
	Frais de photocopies				
	Frais d'envoi (enveloppes, timbres)				
	Frais de relance postale				
	Frais de retour des questionnaires (enveloppes préaffranchies, télécopieur, etc.)				
	Base de sondage				
Collecte de données par téléphone	Ressources humaines (enquêteurs, etc.)				
	Téléphonie (appareils, lignes téléphoniques, interurbains, etc.)				
	Interprètes				
	Base de sondage				
	Ressources humaines spécialisées (psychologue, etc.)				

Activité	**Ressources nécessaires**	Dépenses salariales ($)	Achat de matériel ($)	Coûts pour l'espace de travail ($)	Contributions volontaires (nom et coordonnées)
Collecte de données en personne	Ressources humaines (enquêteurs, etc.)				
	Frais de déplacements (véhicules et essence, billets de transport en commun, etc.)				
	Frais de relance (ressources humaines et déplacements)				
	Base de sondage				
Saisie, traitement et analyse des données	Ressources humaines				
	Ordinateurs et logiciels				
	Ressources spécialisées (analyse statistique, informatique, etc.)				
Présentation des résultats	Frais d'impression				
	Ressources humaines				
	Frais de déplacement (s'il y a lieu)				

Annexe 3

Constituer un échantillon probabiliste et représentatif de la population

Constituer un échantillon probabiliste et représentatif de la population

BUT

S'assurer que ce que l'on observe parmi les gens interrogés soit le reflet de ce que l'on aurait observé si l'on avait interrogé tous les individus de cette population.

PRINCIPES

A. Il faut que chaque individu ait une chance de faire partie de l'échantillon.

- **Stratégie de randomisation** – Il faut s'assurer que le choix des personnes qui feront partie de l'échantillon sera déterminé au hasard et, donc, indépendamment de l'influence de l'investigateur (voir la section sur la méthode d'échantillonnage). Ainsi, la sélection d'une personne dans l'échantillon ne dépend pas du tout de la sélection des autres personnes. C'est pourquoi on parle d'unités d'échantillonnage indépendantes.
- **Stratégie d'échantillonnage** – Une façon simple serait que la probabilité qu'un individu fasse partie de l'échantillon soit égale pour tous. Il faut alors que la stratégie d'échantillonnage s'appuie sur la liste de tous les individus de la population d'intérêt (par exemple, toutes les personnes de 18 ans et plus vivant dans une ville ou un arrondissement). Dans un tel cas, une bonne stratégie d'échantillonnage serait de choisir au hasard dans cette liste les individus qui feront partie de l'échantillon. Bien que cette situation soit idéale, il n'est pas toujours possible de la satisfaire. Il est souvent difficile en effet d'obtenir la liste complète de tous les individus de la population ciblée et l'on doit recourir à d'autres stratagèmes. Par exemple, dans certains cas, on utilise le bottin téléphonique. Or, les gens qui ne sont pas inscrits n'ont aucune chance d'être sélectionnés et ceux qui ont deux numéros inscrits ont plus de chances d'être sélectionnés que ceux qui n'en ont qu'un. De plus, si l'on désire échantillonner dans un second temps une seule personne par numéro de téléphone, celles vivant seules auront plus de chances d'être sélectionnées que celles vivant dans des ménages comptant plusieurs personnes (on parle alors d'échantillonnage à probabilités inégales).

  Par ailleurs, pour des raisons pratiques ou économiques, on va souvent vouloir interroger plusieurs personnes qui font partie d'un même groupe. Par exemple, tous les adultes de 18 ans et plus qui vivent dans un même ménage. Dans une telle situation, il y a deux problèmes qui se produisent. L'unité d'échantillonnage n'est plus la personne, mais le groupe. La probabilité de faire partie de l'échantillon dépend alors du groupe dans lequel l'individu appartient. Deuxièmement, les réponses données par un membre du groupe ne sont pas indépendantes de celles données par un autre membre puisque ces personnes partagent des expériences et un milieu de vie commun.

Lorsque la probabilité qu'un individu fasse partie de l'échantillon n'est pas égale pour tous ou si les réponses données par différents individus ne sont pas indépendantes, il y a des stratégies pour compenser l'erreur introduite par l'échantillonnage et il est fortement conseillé d'avoir recours à des experts en la matière pour effectuer ces corrections.

B. Il faut que le nombre d'individus (taille de l'échantillon) soit suffisant et le calcul de ce nombre dépend de certains paramètres.

- **Cela dépend du niveau de précision désiré dans la mesure obtenue, c.-à-d. la marge d'erreur qu'on est prêt à tolérer dans nos résultats.** En général, la marge d'erreur ne doit pas excéder une certaine valeur qui dépend non seulement du résultat de l'estimation, mais également d'une mesure de la variabilité de cette estimation. On parle ici d'un coefficient de variation (CV) d'au plus 15 %, ce qui se traduit par une marge d'erreur d'au plus 30 % autour de la mesure obtenue pour un niveau de certitude de 95 % (voir le point suivant). Par exemple, pour une estimation de 70 % de la population se disant actuellement plutôt en sécurité dans leur quartier, la marge d'erreur serait + ou – 21 % (c.-à-d. environ 30 % de 70 %) ou pour une estimation de 5 % de la population ayant été victime d'un vol par effraction, la marge d'erreur serait + ou – 1,5 % (c.-à-d. environ 30 % de 5 %). Le tableau qui suit présente les calculs de la taille d'un échantillon (n) utilisant deux cas de prévalence : à 5 % et à 10 %. Si vous utilisez l'échantillon calculé avec une prévalence à 5 % dans le tableau suivant et que vous obtenez des proportions inférieures à 5 % à certaines questions, il faudra interpréter les résultats de ces dernières avec prudence. Une proportion inférieure signifierait en effet que la probabilité que le résultat obtenu à cette question ne représente pas celui qui aurait été obtenu en interrogeant toute la population cible dépasse le 30 % de marge d'erreur autour de l'estimation désirée (ou un CV de 15 %) qu'on était prêt à tolérer lors du calcul de l'échantillon.
- **Cela dépend du niveau de certitude désiré que les résultats obtenus correspondent à la réalité de la population.** Ce niveau est généralement établi à 95 %, ce qui veut dire que l'on a une chance sur 20 de se tromper (5/100), c'est-à-dire que la vraie valeur ne soit pas dans l'intervalle prévu par la marge d'erreur.
- **Cela dépend de la taille de la population cible.** Ce facteur est particulièrement important lorsque la population cible totale est peu nombreuse. Le tableau suivant illustre bien cette réalité. Par exemple, dans le cas d'une population cible de 1 000 personnes, l'échantillon sera composé de 458, soit près d'une personne sur deux (fraction de sondage de 45,8 %). Tandis que l'échantillon tiré d'une population de 100 000 personnes sera de 779, soit moins d'une personne sur dix (fraction de sondage de 7,8 %).
- **Cela dépend de la proportion attendue d'une réponse à une question dans un questionnaire.** Par exemple, la proportion des personnes qui vont se dire actuellement plutôt en sécurité dans le quartier ou la proportion d'individus victimes de vol par effraction. Par contre, la fréquence attendue d'une réponse à une question va varier selon le type de phénomène que l'on investigue et selon les caractéristiques de la population cible. Par exemple, la proportion de la population qui se dit plutôt en sécurité risque certainement d'être différente selon que l'on s'adresse à la population de Montréal ou à celle de Jérusalem. Or, la taille de l'échantillon est fonction de cette proportion attendue. Ainsi, plus cette proportion est faible ou près de 100 %, plus le nombre de personnes de l'échantillon devra être important. Par conséquent, afin de déterminer la taille de l'échantillon, il faut trouver la question qui va demander le plus grand nombre de personnes pour que l'échantillon soit assez puissant afin de produire une estimation avec une bonne précision.

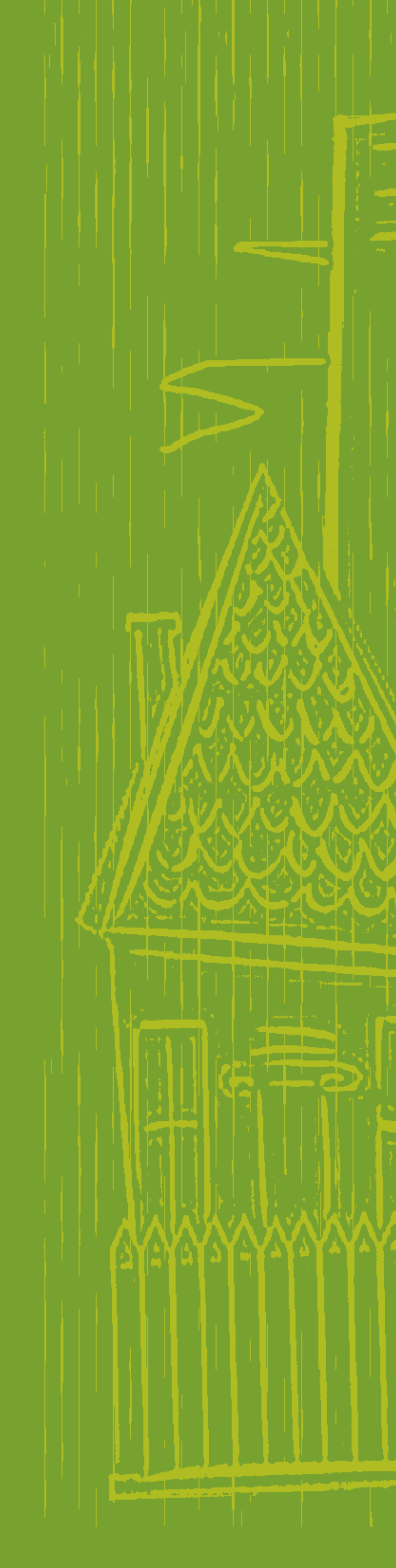
Le tableau de la page suivante présente une approximation du nombre de personnes à inclure dans notre échantillon en fonction des paramètres décrits précédemment. On peut conclure que, pour obtenir un coefficient de variation de 15 % qui correspond à ni plus ni moins une marge de 30 % autour de l'estimation désirée à un niveau de certitude de 95 %, la taille d'un échantillon devrait se situer entre 286 et 838 selon la taille de la population cible et une proportion estimée allant de 5 à 10 %. Il faut donc garder en tête cet ordre de grandeur au moment de la planification d'une enquête. Par contre, pour le calcul exact de la taille de l'échantillon, il est suggéré de vous référer à un statisticien en ayant en main votre questionnaire validé pour lequel vous connaîtrez les fréquences obtenues par le passé à chacune des questions.

Il est à noter que les tailles d'échantillon inscrites dans le tableau représentent le nombre de répondants, c.-à-d. le nombre de personnes qui auront rempli le questionnaire d'enquête. Si l'on estime, par exemple, que seulement une personne sur deux va accepter de répondre au questionnaire (taux de réponse à 50 %), il faudra rejoindre deux fois plus de personnes pour obtenir le nombre de personnes désiré.

Tableau 2 Approximation du nombre de personnes à inclure dans notre échantillon en fonction de trois paramètres

Paramètres fixes			Résultats		
Population-cible (N)	CV	Estimation attendue	Taille d'échantillon (n)	Marge d'erreur	Fraction de sondage
1 000	15 %	5 %	458	1,47 %	45,8 %
2 000	15 %	5 %	594	1,47 %	29,7 %
3 000	15 %	5 %	659	1,47 %	22,0 %
4 000	15 %	5 %	698	1,47 %	17,5 %
5 000	15 %	5 %	723	1,47 %	14,5 %
10 000	15 %	5 %	779	1,47 %	7,8 %
20 000	15 %	5 %	811	1,47 %	4,1 %
25 000	15 %	5 %	817	1,47 %	3,3 %
50 000	15 %	5 %	831	1,47 %	1,7 %
100 000	15 %	5 %	838	1,47 %	0,8 %
1 000	15 %	10 %	286	2,94 %	28,6 %
2 000	15 %	10 %	334	2,94 %	16,7 %
3 000	15 %	10 %	353	2,94 %	11,8 %
4 000	15 %	10 %	364	2,94 %	9,1 %
5 000	15 %	10 %	371	2,94 %	7,4 %
10 000	15 %	10 %	385	2,94 %	3,9 %
20 000	15 %	10 %	393	2,94 %	2,0 %
25 000	15 %	10 %	394	2,94 %	1,6 %
50 000	15 %	10 %	397	2,94 %	0,8 %
100 000	15 %	10 %	399	2,94 %	0,4 %

N° de publication : 1316



Institut national
de santé publique
Québec

Avec la collaboration de :

- Ministère de la Sécurité publique